

尊敬語のルール例

ルール① 「～れる、～られる」「～される」「お～になる、ご～になる」「お～下さい、ご～下さる」を付ける。

～れる、～られる	～される	お～になる、ご～になる	お～下さい、ご～下さる
着る	利用する	試す、試着する	待たせる
着られる	利用される	お試しになる ご試着になる	お待ち下さい(ませ)
書く	感謝する	取る	配慮する
書かれる	感謝される	お取りになる	ご配慮下さる

ルール② 普通の言い方を言い換えて使う。(言い換えると響きが良くなる)

普通の言い方	言い換えた場合
する	される、なされる
(お客様が) 言う	(お客様が) おっしゃる
(店に) 行く、来る	(店に) いらっしゃる、おいでになる
(商品を) 見る	(商品を) ご覧になる
(支払い方を) 知っている	(支払い方を) ご存知です(でした)

ルール③ 接頭語の「お」「ご」を相手の持ち物や呼び名の前に付ける、「～さま」などの接尾語を最後に付ける。

普通の言い方	接頭語や接尾語を付けた言い方
名前を書いてください	お名前をお書きいただけますか?(お名前をお願い致します)
仕事、住所、職業、利用	お仕事、ご住所、ご職業、ご利用
田中さんですよ	田中さまですね
子供	お子さま

謙譲語のルール

ルール① 自分の動作に「お～する」「お～致します」「お～いただく」を付ける。

普通の言い方	言い換えた場合
伝える	お伝え致します
調べる	お調べ致します
タグを外す	タグをお外し致します(タグをお取り致します)
教えてください	お教えいただけませんか
引き取る	お引き取り致します
話を聞く	お話をお聞きしております
電話をする	お電話を致します
記入してください	ご記入いただけませんか(ご記入お願い致します)
見送る	お見送り致します

ルール② 言換えてきれいな表現にする。

普通の言い方	言い換えた場合
言う	申す(申し上げる)
行く	参る

(店長を) 呼んで来る	(店長を) 呼んで参ります
(商品を) 持って来ます	(商品を) 持って参ります
カードのサインをもらう	カードのサインを頂く
ほつれた部分を見る	ほつれた部分を拝見させていただく
出社している	出社致しております
あげる、与える	差し上げる

ルール③ 接頭語の「お」や「ご」を最初に付ける、最後に接尾語の「ども」を付ける。

普通の言い方	「お」「ご」や「ども」
手紙を出す	お手紙を差し上げる
あいさつが遅れた	ごあいさつが遅れました
うちの店では	私どもの店では

※ 自店のスタッフや上司をお客さまに紹介するときは「さん」や役職名は外す。

例1 店長の紹介 × 田中店長です ⇒ ○ 『店長の田中です』

例2 引き継ぎ × 山田さんと代わります ⇒ ○ 『山田と代わります』

丁寧語と美化語のルール

話しているスタッフが聞いているお客様に直接敬意を払う言い方

普通の言い方	丁寧語の「です」「ます」「ございます」「ませ」
いらっしゃい	いらっしゃいませ (美化語)
ぜひ来てください	ぜひご来店くださいませ (来るということを要求する表現)
新商品を見たか?	新商品を見ましたか? (ご覧になるは尊敬語)
普通の言い方	言い換える表現
便所	お手洗い、トイレ、化粧室
天気	お天気

間違いやすい敬語

上司や先輩が使った言葉をそのまま使い、間違った敬語を使っている場合があります。

× 間違いやすい言い方	○ 正しい言い方	解説
こっちはお求めやすい□□□ (商品名)です	こちらはお求めになりやすい□ □□です	「お求めやすい」はよく使われるが、「お求めになりやすい」が正しい
どうですか?このシャツは?	いかがですか?こちらのシャツは…?	言い換え表現で、丁寧語でお尋ねする
サイズはどう?	サイズはいかがですか?	丁寧語で言い換える
明日、私の方から連絡します	明日、私からご連絡致します	「連絡する」は謙譲語を使う
これは釣り銭が出ませんがい いですか?	恐れ入りますが、こちらのお品 物はお釣りが出せませんがよろ しいでしょうか?	「恐れ入りますが」は相手に呼び掛けるときに使う。お客さまに理由を説明して了承して頂く表現にする
こちらにメアド書いておきま す	こちらにメールアドレスを書い ておきます	「メアド」はメールアドレスの略だが一般的に通じない

1万円からお預かりしますがよろしかったですか？	1万円お預かり致します。□□(商品名)〇〇円と消費税が〇〇円になりますので、××円頂きます	「～からお預かり」とは言わない。「宜しかったですか」という過去形はお客様に確認させる言葉なので使わない。正しくは、最初に預かる金額を確認、商品代金と消費税の合計を知らせ、頂く金額を伝える
お名前さまをちょうだいさせて頂けますでしょうか？	お名前を頂けますでしょうか？	「お名前さま」は二重敬語になるので、「お名前」でよい
ちょっと待ってね！	恐れ入りますが、少々お待ち下さいませ	「ちょっと」は友達言葉なので不適當。「待つ」は尊敬語で
土曜日は休まさせていただきます	土曜日は休ませて頂きます	「さ」入れは若者敬語の代表例。「休む」の五段活用に「さ」は入れない
こちらの方が全然いいです	こちらの方が断然いいです	「全然+肯定」の使い方ではなく、「全然～ない(否定)」が正しい
おカードをお預かりします	カードをお預かり致します	「カード」に「お」の丁寧語は入れない
新商品の入荷をお教えます	新商品のご案内を致します	「教える」は基本的に目上から目下に対しての動作なので謙譲語の使い方ではお客様には言わない
店にいますので声を掛けて下さい	店におりますのでお声を掛けて下さいませ	「いる」の謙譲語は「おります」になる
うちのお直しは2時間かかります	私どものお直しはどのお客様にも2時間頂戴致しております	「うち」の謙譲語は「私ども」。「かかります」の謙譲語は「頂戴する」又は「頂いております」になる
送料が掛かりますけど？	恐れ入りますが、送料は有料ですがよろしいでしょうか？	お客様に支払いを依頼するので「恐れ入ります」を使う
この商品取っておきますか？	こちらの商品をお取り置き致しますでしょうか？	「取っておく」の謙譲語で「お取り置き致します」になる
お客さん、これ買われますか？	お客さま、こちらの□□はお求めになれますか？	丁寧語を使う。「買う」は言い換えて「お求めになられる」の尊敬語を使う
私から店長に言っておきます	私から店長の〇〇にお伝え致します	謙譲語で「お～致します」の言い方をする
お客さん！細身だけど入りましたか？(フィッティング時)	お客さま、サイズはいかがですか？	丁寧語にする。デザインのどこが細身なのか言わないとお客さまが太っているように受け取られる