

コミュニケーション文化特殊実習B(敬語) (二〇〇八・春・月五・五一〇二)

土屋博映

第一回 四月二四日(月)

敬語入門

1、挨拶(ごきげんよう) ↓全担当科目で

「ごきげんよう」の挨拶を心がける。

2、「仮履修票」と「レポート用紙」配布

3、レポート作成

テーマ↓自己紹介

「毎回必須の授業最後のレポートのテーマは授業内容のどこから出題する。遅刻したり、よく聞いていないと、Dがつくことともある(Dだと単位がとれない)。だから遅刻・私語はしないこと」を伝える。

4、講師自己紹介

簡単な履歴と、アットホームに楽しく講義をしたこと、さらに「五時間目だから、大変だろうが、遅刻をしないように。私語

もしないように。ノートをきちんととること(評価の対象とする)。試験時にチェックする。ファイルで一回分づつ、一五回

(実際は二三回、試験一回。不足分はレポート提出で変える)をまとめるように。またレポートも返却するので、それもまとめておくこと。」等を伝える。

5、授業の目的等の解説

シラバスの説明

「題目 敬語になれよう

○目的

演習形式でしっかり学び、教養として

はもとより、社会に出て恥ずかしくない

ように、就職にも不利にならないように

把握させ、自由に使いこなせるようにさせ、敬語に自信を持たせる(抜粋)。

○概要

敬語の常識を学び、実践する(抜粋)。

○スケジュール

一回 敬語入門 二～四回 敬語のき

まり 五～六回 人称代名詞 七～九回

敬語動詞 一〇～一四回 敬語表現応用

一五回 敬語まとめ↓試験(小論文提出)

○運営方法

毎回、テーマに基づいて、丁寧に授業

を展開する(抜粋)。

○評価

出欠状況、受講態度、レポート、ノ

ート、試験(小論文提出)などで総合評価

をする。

○テキスト

『敬語入門』、渡辺由佳、かんき出版、

二〇〇六年、一三〇〇円＋税

○注意事項

遅刻厳禁、私語厳禁、ノートをきちん
ととり、レポートをしっかりと書く（評価
の対象とする。）」

6、授業

「テキストのないものは必死でメモする
ように。」と伝える。

「一、基本の敬語

二、状況・シーン別敬語

三、電話の敬語

四、お付き合いの敬語

五、ビジネス文書等」（以上テキスト目次

7、レポート作成

テーマ↓敬語をできるだけ用いた感想文
を書くこと

※反省点↓テキストを所持していない学生
が多いので、ノートをとらせた。パソコン
画面を使用しているので、臨機応変に対処
できる。敬語について不安感を取り除けた
かは疑問。目標は、敬語に自信を持たせる
こと、敬語なんて怖くない。

第二回 四月二二日（月）

敬語のきまり（二）

1、挨拶（ごきげんよう）

2、「仮履修票」と「レポート用紙」配布

3、レポート作成

裏側横書き（黒色の鉛筆等で記すこと）

テーマ↓「実習（敬語）への期待」

4、優秀者紹介（前回レポート、表裏とテ
ーマ二つ）表なし 裏四名 表裏なし

5、授業

「敬語入門」

一、基本の敬語

二、あいさつ

三、上司や先輩へ

四、来客・訪問

敬語のきまり

尊敬語↓主語を高める

謙讓語↓目的語を高める

丁寧語↓聞き手を高める

①基本の敬語をマスターしよう

一、あいさつ↓明るく元気なあいさつで、

あなたの印象はゲンとアップ

☆あいさつには三つのポイントがある

①明るく元気に ②アイコンタクトと笑

顔を添えて ③一緒に会釈も忘れない

6、レポート作成

テーマ↓「挨拶と敬語」について述べよ

※反省点 まだテキストを所持していない
学生が半数ほどいる。今回初参加の学生も
いるので、パソコン画面を使いながら、ゆっ
くり進める。敬語は理論よりも実践、次回
は各自前出し、敬語を使わせようと思う。

第三回 四月二八日（月）

敬語のきまり（二）

1、挨拶（ごきげんよう）

2、「仮履修票」と「レポート用紙」配布

3、レポート作成

テーマ↓敬語の重要性について述べよ

4、優秀者紹介

表一名 裏一名 表裏なし

5、授業

●「おつかれさまです。」を前に出て全員

に発言してもらおう。聞いているものは誰がうまいか、判定する。

②基本の敬語をマスターしよう

☆基本のあいさつの敬語変換

おはようございます

お疲れさまです

いつもお世話になっております

6、レポート作成

発表者の採点と授業の感想

※反省点 テキストはほぼそろった。敬語に自信を持たせるためにはトレーニングあるのみ。敬語の理解の後は全員で声を出して慣れること。そして、前に出て、発言することにより、度胸と自信をもたせること。

第四回 五月二九日(月)

敬語のきまり(三)

1、挨拶(きげんよう)

2、「レポート用紙」配布

3、レポート作成

テーマ↓挨拶の重要性について述べよ

4、優秀者紹介

☆レポート 表三名 裏一名 表裏なし

☆発表 四組、各一名

5、授業

●ありがとうございます

●申し訳ございません

※二つの言葉を連続して言わせて、誰が一番上手に使えるか、判定させた。

②お礼とおわび↓お礼とおわびの気持ちを

きちんと伝える人は信頼される

☆お礼とおわびの敬語変換

ありがとうございます

恐れ入ります

ありがとうございます 助かりました

失礼いたしました

申し訳ございませんでした

大変申し訳ございませんでした

敬語のきまり(二)

敬語動詞活用表

6、レポート作成

テーマ↓発表の採点と授業の感想

※反省点 全員で声を出すことに加え、各自、前に出て、敬語が入った文を発言させ

るようにした。さらに採点し、誰が一番か考えさせた。これは聞く耳を持つ効果も期待できる。

第五回 五月二六日(月)

人称代名詞(一)(二)

1、挨拶(きげんよう)

2、「レポート用紙」配布

3、レポート作成

テーマ↓お礼の重要性について述べよ

4、優秀者紹介

☆レポート 表二名 裏二名 表裏なし

☆発表 二組、各二名

5、授業

①有難うございました。わたくし、困って

ておりましたので、本当に助かりました。

(一組)②わたくしは、何でもありません。

本当に、そんなにお気になさらないでください。(二組)

※今回からは敬語の文を長くし、さらに全員を二組に分け、一組の発言の時は、二組は判定(聞き手)、二組の発言のときはそ

の逆としてみた。

3、上司や先輩を立てる気持ちを忘れない
☆上司との会話であなたの敬語力が試される

☆最初は丁寧すぎるくらいの言葉遣いを心がける

☆二重敬語に気をつけよう↓使いすぎない
☆相手のことは「尊敬語」、自分のことは「謙讓語」

6、レポート作成

テーマ↓発表の採点と授業の感想

※反省点 今回から、二組にし、発言者と聞き手と、役割を分けてみた。聞く耳も持たせたいということ、敬語のトレーニングには、競技的なのも面白いと考えたからである。

第六回 六月二日(月)

人称代名詞(一)(二) ↓敬語動詞

1、挨拶(ごきげんよう)

2、レポート作成

テーマ↓おわびの重要性について述べよ

3、優秀者紹介

☆レポート 表一名 裏一名 表裏二名

☆発表 二組、各二名

4、授業

①ありがとうございます。わたくし、困っておりましたので、本当に助かりました。(二組)

②わたくしは、何でもありません。本当に、そんなにお気になさらないでください。(二組)

※今回は前回の敬語文を、各組それぞれ交換して発言した。自分が発言した敬語文を判定するのは、よい反省となると思ったからである。

☆上司に対しても謙讓語を使うことがある

★尊敬語・謙讓語・丁寧語・美化語↓言い換え(敬語動詞)・付け足し

★尊敬語・謙讓語の使い方↓状況で変化

☆よく使われる言葉の尊敬語と謙讓語への変換(敬語動詞)

いらっしゃる↓うかがう・参る

する↓なさる↓いたす

言う↓おっしゃる↓申す

見る↓ご覧になる↓拝見する

食べる↓召し上がる↓いただく

5、レポート作成

テーマ↓発表の採点と授業の感想

※反省点 一組と二組を入れ替えて発言させるのは、自己の反省という点では効果があつたと思う。判定では、ある特定の学生に評価が集まる。それがどうしてなのか、聞き手にはできるだけ分析するようにと指導する。

第七回 六月九日(月)

敬語動詞(二)

1、挨拶(ごきげんよう)

2、レポート作成

テーマ↓先輩とのやりとりで心がけることは何か、述べよ

3、優秀者紹介

☆レポート 表二名 裏二名 表裏なし

☆発表 二組、各二名

4、授業

- ①お時間よろしいでしょうか。お供させて
いただいてもよろしいでしょうか？ (二組)
- ②お待たせして申し訳ございません。こち
らにサインをお願いできますか？ (二組)

※また新しい文に挑戦。毎回最初に、前
出での発言からスタートするのは、集中力
を高めるのに効果があると思われる。

☆よく使われる上司や先輩への受け答えの
敬語変換

もらいます↓いただきます

今、いいですか↓今、お時間よろしいで
しょうか

待たせてすみません↓お待たせして申し
訳ございません (ありません)

一緒に行ってもいいですか↓お供させて
いただいてもよろしいでしょうか

ここにサインしてください↓こちらにサ
インをお願いします

☆尊敬語には謙譲語で、謙譲語には尊敬語
で答える

5、レポート作成

発表の採点と感想

※反省点↓分析させると、敬語を正しく使
えるだけでは評価をもらえないことがわか
ってきたようだ。棒読みをしたのでは、も
ちろんだめ。敬語は生きていることを実感
したのはとてもよいことだと考える。

第八回 六月一六日(月)

敬語動詞(三)

1、挨拶(ごきげんよう)

2、レポート作成

テーマ↓「上司」とのやりとりで心がけ
ることは何か、述べよ

3、優秀者紹介

☆レポート 表一名 裏一名 表裏二名

☆発表 二組、各二名

4、授業

①お時間よろしいでしょうか。お供させて
いただいてもよろしいでしょうか (二組)

②お待たせして申し訳ございません。こち
らにサインをお願いしますか (二組)

※また交替して発言させる。皆発音に注意
し、かつ笑顔にも気をつけるようになった。

四、来客・訪問の受け答え↓社外の人への
言葉遣いはとくに慎重に!

☆会社の代表という意識を持つ

☆ビジネス用語をまず覚えよう!

「御社」↑↓「弊社・当社」

本日、御社にうかがいたのですが、ご

都合はいかがでしょうか。

わたくしどもは、まだ、その件に関して
は、存じ上げておりません。

☆よくある間違った敬語遣い

お客様が申されたことは、ごもつともで
す。

社長、○○株式会社の田中専務が参られ
ました。

恐れ入りますが、お約束はいただいてお
りませうでしょうか。

本日はわざわざお越しいただきましてあ
りがとうございます。

お忙しいところ、お時間をとっていただ
き、ありがとうございます。

5、レポート作成

テーマ↓①発表全体について、②自分の

発表について、③授業について。

※反省点 ただ敬語を棒読みしても評価が得られないことがわかったようで、皆感情をこめるようになった。ここで注意しなくてはならないのは、敬語よりも感情ととらえさせないことだ。

第九回 六月三三日(月)

敬語動詞(三) ↓敬語表現応用(二)

1、挨拶(ごきげんよう)

2、レポート作成

テーマ↓「来客・訪問客」とのやりとり

で心がけることは何か、述べよ

3、優秀者紹介

☆レポート 表二名 裏四名 表裏三名

☆発表 二組、各一名

※ここで、今後の予定を知らせる。授業の最後を盛り上げるころみである。

第一〇回(六月三〇日)・第二一回(七月七日)

・第二二回(七月一四日) 授業

評価、第一三回(七月二八日) 試験・小

論文提出

4、授業

①お時間よろしいでしょうか。お供させていたいてもよろしいでしょうか？(二組)

②お待たせして申し訳ございません。こちらにサインをお願いできますか？(二組)

五、接待の席で使う敬語

☆接待の席で使える大人の言い直し

あいにく不調法で申し訳ございません。

恐縮です。では、いただきます。

☆接待の席でよく使う敬語変換

あいにく不調法で申し訳ございません。

恐縮です。では、いただきます。

恐れ入ります。それでは頂戴いたします。

ありがとうございます。それでは、お言葉に甘えさせていただきます。

本日はごちそうになりまして、本当にありがとうございます。

りがとうございました。

5、レポート作成

テーマ↓①発表全体について、②自分の

発表について、③授業について。

※反省点 皆かなりスムーズに敬語を使いこなせるようになってきた。前に出て発言

するのにも慣れてきたし、発言者の分析をするのもうまくなってきた。

するのにも慣れてきたし、発言者の分析をするのもうまくなってきた。

第一〇回 六月三〇日(月)

敬語表現応用(二)

1、挨拶(ごきげんよう)

2、レポート作成

テーマ↓「接待の席」でのやりとりで心がけることは何か、述べよ

3、優秀者紹介

☆レポート 表三名 裏二名 表裏なし

☆発表 二組、各二名

☆予定 第二三回(七月二八日) 試験・小論文提出(一六・四〇～一七・二〇)

①(表) 結婚のお祝いの敬語 ②(裏)

お悔やみの席の敬語 補講 九月一〇日

(水) 二限(五一〇二教室) (やり残した

重要な部分・テキスト必携) ※テキスト

チェック(第一〇回より)

4、授業

①わたくしどもは、まだその件に関しては、存じ上げておりません。本日、御社にうか

がいたのですが、ご都合はいかがでしようか？ (一組)

②恐れ入りますが、お約束はいただいておりますのでしようか。お忙しいところ、お時間をとっていただき、ありがとうございます。(二組)

※かなり長文にチャレンジ。これをみな結構うまくつかえることなく声に出すが、長文になればなるほど、うまく敬語を使うもとの差も歴然としてくる。

②状況・シーン別敬語

一、自己紹介で使う敬語↓自己紹介で「デキる人！」と思わせるコツ

シーン一

はじめての自己紹介、社会人らしくばっちり決めたい！

①挨拶↓②氏名↓③出身等↓④趣味・人
生観等↓⑤挨拶

二、名刺交換で使う敬語↓名刺は社会人の顔と心得る

5、レポート作成

テーマ↓①発表全体について、②自分の

発表について、③授業について。

※反省点 敬語の使い方よりも笑顔やボディアクションに気をとられるものが多いので注意。敬語そのもののトレーニングであることを忘れないようにと伝えた。

第一一回 七月七日(月)

敬語表現応用(三)

1、挨拶(ごきげんよう)

2、レポート作成

テーマ↓自己紹介を書きなさい(一分程度・敬語を用いること)

3、優秀者紹介

4、授業

☆レポート 表四名 裏二名 表裏なし

①わたくしどもは、まだ、その件に関しては、存じ上げておりません。

本日、御社にうかがいたのですが、ご都合はいかがでしようか。(二組)

②恐れ入りますが、お約束はいただいておりますのでしようか。

お忙しいところ、お時間をとっていただき、

ありがとうございます。(二組)

※前回と交替した。交替しても評価の高いものは変わらないが、全体的にレベルがあがってきたように見受けられる。

三、お願いの敬語↓お願ひしたいときこそ、言葉遣いに気をつけて！

★お願ひの四ステップ

①お願ひがあることを伝える↓②具体的に用件を話す↓③理由の説明↓④確認

5、レポート作成

テーマ↓①発表全体について、②自分の

発表について、③授業について。

※反省点 敬語をあやつるのがうまい学生はそういったアルバイトをしている確立が高い。やはりトレーニングは大切だと感じた。学生もそれは理解したようだ。

第二二回 七月一四日(月)

敬語表現応用(四)

1、挨拶(ごきげんよう)

2、レポート作成

テーマ↓お願ひ「個人的な事情で定期試

験を欠席したい」を書きなさい（一分程度・敬語を用いること）

3、優秀者紹介

☆レポート 表三名 裏二名 表裏なし

☆発表 二組、各一名

☆皆勤賞 五名

4、授業

①申し訳ございません。今夜は、入院中の父の病院に行く予定になっております。明日の朝、早く出社してやらせていただくのでは、間に合いませんでしょうか？（一・

二組）

②有り難うございます。ぜひ一緒にさせていただきます。いただいたのですが、会社に戻らなくてはなりません。本日はこれで失礼致しますが、次回はぜひお供させてください。（一・

二組）

※今回は、二組全員に二つの文を発言させた。最初は短文でもつかえていた学生が、今は長文でも堂々と発言できるようになったことは、トレーニングの成果だと思う。

四、お断りの敬語↓断るときは丁寧な言葉

できっぱりと断る！

★上手な断り方三ステップ

①お詫びの気持ち↓②具体的な理由↓③代わりの提案

あいにく他の予定が入っております

五、苦情の敬語↓相手との関係を壊さない言葉選びがポイント

言葉選びがポイント

★苦情の言い方が一番むずかしい！

まだ届きませんが↓まだ確認できていないのです

やめてください↓

次の方のためにきれいに使いたします

いつもきれいに使いたします

うございます

うございます

六、会議の敬語↓会議での発言は、自分をアピールする最大のチャンス

①発言の許可↓②自分の所属↓③要点・結論↓④簡潔（一分程度）

先ほどのお話しの中に出てきた○○について、もう少し詳しくご説明いただけませんか。

七、ピンチを切り抜ける敬語

申し訳ございません。ただ今商品に詳しい者を呼んでまいりますので、恐れ入りますが、少々お待ちください。

大変ご迷惑をおかけいたしました。担当の者に申し訳ございませんでした。担当の者に確認いたしました。すぐにご連絡いたします。

八、接客の敬語↓正しい接客用語を身につけて差をつけよう！

お客様、こちらのワゴンの商品はお買い得品です。

あいにく当店では在庫が切れておりますが、お取り寄せいたします。

★正しい接客用語への変換

いらつしやいませ。

二名さま、ご案内いたします。

ご注文はいかがなさいますか？

ご注文は以上でよろしいでしょうか？

三、電話の敬語

一、電話をうける↓電話応対で敬語に自信をつけよう！

申し訳ございません。あいにく山下は、

本日、休みを取っております。

申し訳ございません。ただいま山下は、席をはずしております。

二、電話をかける↓電話をかけるとき、これだけ知っていれば安心

今、お時間よろしいでしょうか。

三、クレーム電話への応対↓クレーム電話はビジネスチャンスにつながる！

まことに申し訳ございませんでした。

おっしゃるとおりでございます。

このたびは貴重なご意見をいただきました。して、本当にありがとうございます。

四、携帯電話への受け答え↓便利さゆえにマナーが大切！

5、レポート作成

テーマ↓①発表全体について、②自分の発表について、③授業について。

※今回は授業評価ということで、時間がみじかく、最後は「その他の敬語」の説明となってしまう。やや残念だが、敬語について基本的なトレーニングは十分におこなえたと考えている。

第三回 七月二十八日(月)

小論文提出

★優秀者紹介

☆レポート 表七名 裏一名 表裏なし

☆発表 二組、各一名

☆皆勤賞 四名

※一三回にわたる敬語の実習は大きな効果をあげたと思う。何よりも敬語を恐れなくなったことがよかったと思う。ただし、敬語よりも笑顔などと勘違いされては困るのだが。言葉(敬語)は生きているので、場数を踏み、なれることが何よりも必要であることが強く感じられた。授業だけでなく、生活の中で学生たちが使いこなすことを切に望んでやまない。

※なお、九月一〇日に補講をおこなった。いろいろ出てきた敬語文を復習の意味をこめて、最後のトレーニングとした。