

# ～「しごとの日本語」を学ぼう～

名古屋 YWCA ガリ勉クラブ ガリ勉みらいプロジェクト「しごとの日本語」講座

日時： 2015年10月25日 / 2016年1月17日

講師： ロハス・ロレーナ

## 1. はじめに

- ✚ にほん はたら よ  
日本で 働くにはどうすれば良い？
- ✚ はたら き  
働くときには、どんなことに気をつける？
- ✚ しょくば はたら ばしょ にほんご つか  
職場（働く場所）では、どんな日本語を使えばいい？

## 2. 日本で働くには

### (1) ハローワーク

- しごと しょうかい  
お仕事の紹介をしています。
- しゅうしょく み つ ひと しょくぎょうくねん せんもんてき べんきょう  
就職するためのスキルを身に付けたい人に、職業訓練（セミナー・専門的な勉強）を実施したり、雇用保険給付の支給なども行っています。

### (2) できる仕事・できない仕事

- にほんこくせき も こっかこうむいん ちほうこうむいん  
日本国籍を持っていないと、国家公務員や地方公務員などにはなれません。
- ざいりゅうしかく しごと  
在留資格（ビザのタイプ）によっては、仕事ができないことがあります。

しごと 仕事ができるビザ	えいじゅうしゃ 永住者 ・ えいじゅうしゃ はいぐうしゃなど 永住者の配偶者等 ・ にほんじん はいぐうしゃなど 日本人の配偶者等 ・ ていじゅうしゃ 定住者
しごと 仕事ができないビザ	ぶんかかつどう 文化活動 ・ けんしゅう 研修 ・ たんきたいざい 短期滞在 ・ りゅうがく 留学※ ・ かそくたいざい 家族滞在※

※りゅうがく かそくたいざい にゅうこくかんりきょく しかくがいかつどう てつづ  
留学・家族滞在は、入国管理局で資格外活動の手続きをすればアルバイトなどができるようになります。

◇りゅうがく しゅうかん しかん はたら ざいせき がっこう なつやす あいだ にち じかん  
留学ビザ…1週間で28時間まで働けます。（在籍する学校が夏休みなどの間は、1日8時間まで）

◇かそくたいざい しゅうかん じかん はたら  
家族滞在ビザ…1週間で28時間まで働けます。

### 3. 働くときに気をつけること

#### (1) ビジネスマナー

- 「ビジネスマナー」とは、仕事をするときの基本的な行動をいいます。
- 「ビジネスマナー」には、身だしなみ・言葉づかい・電話応対・接客などがあります。
- 「ビジネスマナー」を身につければ、職場での印象が良くなります。

#### (2) 挨拶をする

- 気持ちの良い挨拶は、職場を働きやすい雰囲気してくれます。
- 日本語には、いろいろな挨拶の言葉があります。その場に合った挨拶をしましょう。  
おはようございます ・ はじめまして ・ いつもお世話になっております  
よろしく願いいたします ・ ありがとうございます ・ ご無沙汰しております

#### (3) 時間や約束を守る

- 職場には、仕事が始まる10～20分前に着くようにしましょう。
- 遅刻しそうな時は、仕事が始まる前に、必ず電話で連絡しましょう。

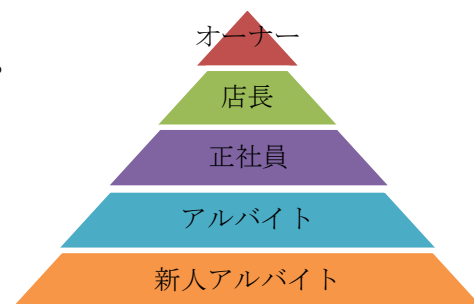
#### (4) 上下関係に気をつける

- 店長や先輩に対しては丁寧な言葉で話しましょう。
- 「報連相」を心がけましょう。

- 報 → 「報告」 結果などを知らせること
- 連 → 「連絡」 情報を知らせること
- 相 → 「相談」 困ったとき、上司や先輩、同僚に意見を聞くこと

☆間違いやミスをしたとき、すばやく上司や先輩に報告し、相談をして下さい。

【上下関係の例（飲食店）】



#### 4. しごとの日本語（基礎）

##### 敬語とは

- 聞き手や話題の人物に対する敬意(respect)を表す表現です。
- 職場で、上司や先輩、お客様に対して使います。
- 敬語には、「丁寧語」「尊敬語」「謙譲語」という三つの種類があります。

(a) 丁寧語 …… 相手に対して丁寧ということばです。

「です」「でございます」→ 物の名前をあらわす言葉（名詞）のあとにつきます。

「ます」→ 動作や状態をあらわす言葉（動詞）のあとにつきます。

丁寧語	普通の言い方	丁寧語を使った言い方
です	これは、カルロス君のペンだよ。	これは、カルロス君のペンです。 (名詞)
ます	ミナちゃんは、学校へ行くよ。	ミナちゃんは、学校へ行きます。 (動詞)

＜練習問題＞ 丁寧語を使った言い方に直しましょう。

(例) お買い上げありがとう。 → ( お買い上げありがとうございます。 )

① この建物がぼくたちの学校だよ。 → ( )

② ぼくはUSJに行く。 → ( )

③ 英語がじょうずに話せた。 → ( )

④ この財布はリナのだよ。 → ( )

(b) 尊敬語 …… 動作をする人を立てることばです。「相手が〇〇する」ときに使います。

	ふつう い かた 普通の言い方	そんけいご つか い かた 尊敬語を使った言い方
どうし 動詞	いく くる いる	いらっしゃいます ／おいでになります
	た 食べる の 飲む	め 召し上がります
	い 言う	おっしゃいます
	み 見る	らん ご覧になります
	する	なさいます
	き 着る	め お召しになります
	し 知っている	ぞんじ ご存知です
	くれる	くださいます
	—	お+ます形+になる (例)お飲みになる

	そんけいご つか い かた 尊敬語を使った言い方
めいし 名詞	じんぶつ たか 人物を高める こちら・そちら・あちら どちら・どなた 〇〇さん、〇〇さま
	じんぶつ しょうぶつ たか 人物の所有物などを高める お〇〇 (例)お時間・お名前 ご〇〇 (例)ご住所・ご両親
けいようし 形容詞	お〇〇 (例)お忙しい・お早い ご〇〇 (例)ご満足・ご心配

れんしゅうもんだい そんけいご つか い かた なお どうしぶん めいしぶん  
＜練習問題＞ 尊敬語を使った言い方に直しましょう。(動詞文か名詞文)

- (例) 〇〇様はいますか。 → ( 〇〇様はいらっしゃいますか。 )
- ① 店長はビールを飲みますか。 → ( )
- ② お客様が帰ります。 → ( )
- ③ 注文は以上でしょうか。 → ( )
- ④ 家族は元気ですか。 → ( )
- ⑤ ここで待っててください。 → ( )
- ⑥ 1万円預かります。 → ( )
- ⑦ ここに名前を書いてください。 → ( )

(c) 謙譲語 ……「自分(または家族・会社・組織の人など)が〇〇する」ときに使います。

	ふつう い かた 普通の言い方	けんじょうご つか い かた 謙譲語を使った言い方		けんじょうご つか い かた 謙譲語を使った言い方
どうし 動詞	行く	うかがいます	どうし 動詞	お+ます形+する (例)お待ちする
	来る	／まいります		ご+ます形+する (例)ご案内する
	いる	おります		じぶん かぞく かいしゃ 自分やウチ(家族・会社など)  わたくし・わたくしども ちち はは へいしゃ そしな 父・母・弊社・粗品 など
	食べる	いただきます		
	飲む	いただきます		
	言う	申します／申し上げます		
	見る	拝見します		
	する	いたします		
	ある	ございます		
	知っている	存じています ／存じ上げています		
帰る	失礼します			
あげる	差し上げます	めいし 名詞	どうさ かか めいし 動作に関わる名詞	
もらう	いただきます		お〇〇 (例)お届けにあがる	
聞く	うけたまわります		ご〇〇 (例)ご相談がでございます	

<練習問題> 謙譲語を使った言い方に直しましょう。

(例) 明日、お父さんが日本に来ます。 → ( 明日、父が日本に参ります。 )

① ただいま、店長はいません。 → ( )

② (私)が京都のみやげをもらいました。 → ( )

③ 先に帰ります。 → ( )

④ 私が入り口まで案内します。 → ( )

⑤ 私は、田中と言います。 → ( )

## 5. しごとの日本語（実践）

カルロス君がお店で接客をしています。

カルロス：いらっしゃいませ。

お客様：13時に予約をした谷口ですが…。

カルロス：谷口様、待ってました。二人ですね。

お客様：はい。

カルロス：こちらへ。……注文が決まったら、呼んでくださいね。

お客様：はい。

お客様：すみません。注文をお願いします。

カルロス：はい。何にしますか。

お客様：AランチとBランチをお願いします。

カルロス：AランチとBランチですね。

お客様：すみません。スペシャル・スープ頼めますか。

カルロス：すみません。昼は注文できません。ランチにもスープが付いていますよ。

お客様：そうですか。じゃ、それで結構です。

カルロス：はい。飲み物、どうしますか。

お客様：コーヒーと紅茶ください。

カルロス：コーヒーと紅茶ですね。ちょっと、待ってくださいね。

### (1) 「お/ご + Vます形 + になりましたら、お/ご + ~ください」

➤ 相手の動作を高めるときに使います。

(例) お決まりになりましたら、お呼びください。

### (2) 「お/ご + ~ましょうか」

➤ 相手に、何か自分でできることを言うときに使います。

(例) 重そうですね。一つお持ちしましょうか。

(3) 「お/ご + 名詞」

あいて もの ていねい い つか  
➤ 相手の物を丁寧に言うときに使います。

「お」が付くもの … お時間、お電話、お名前、お宅、お仕事、お部屋、  
お食事、お手紙、お会計、お飲み物 など

「ご」が付くもの … ご住所、ご両親、ご兄弟、ご家族、ご注文 など

れんしゅうもんだい なか か  
＜練習問題＞ ( )の中に「お」または「ご」を書きましょう。

(例) ( お ) 決まりになりましたら、( お ) 呼びください。

① ( ) 仕事はなんですか。

② ( ) 住所と ( ) 名前を ( ) 書きください。

③ ( ) 忙しいそうですね。

④ ( ) 飲み物は、いかがいたしましょうか。

⑤ ( ) 注文は、Bランチでよろしいでしょうか。

⑥ 明日、( ) 連絡いたします。

⑦ ( ) 待たせしました。

⑧ ( ) 重そうですね。一つ ( ) 持ちしましょうか。

⑨ タクシーを ( ) 呼びましょうか。

⑩ ジャケットを ( ) 掛けいたします。

#### (4) よく使う表現

➤ お待たせいたしました。(そんなに待たせていなくても、使うことが多い)

➤ かしこまりました。(「わかりました」の謙譲語)

➤ いかがいたしましょうか。(相手がどうしたいか聞きたいときに使う)

＜練習問題＞ 1～3の中から正しい表現を選びましょう。

① (1. おまたせして 2. おまちして 3. おまたせして) 申し訳ありませんでした。

② 「コーヒーとパンケーキください」

「はい、(1. かしこまりました 2. かこしまりました 3. かましこりました)」

③ お飲み物は

(1. かがいたしましょうか 2. きかがいたしましょう 3. いかがいたしましょうか)。

＜練習問題＞ 次の文を丁寧な表現に直しましょう。

(例) 会議の準備、どうしますか。 → (会議の準備、いかがいたしましょうか。)

① 新メニューの印刷、どうしますか。 → ( )

② 20名の予約、どうしますか。 → ( )

③ 宴会の料理、どうしますか。 → ( )



ただ せっきやく れい  
正しい接客の例

カルロス：いらっしゃいませ。

お客様：13時に予約をした谷口ですが…。

カルロス：谷口様でいらっしゃいますね。お待ちしております。二名様ですね。

お客様：はい。

カルロス：こちらへどうぞ。……お決まりになりましたら、お呼びください。

お客様：はい。

お客様：すみません。注文をお願いします。

カルロス：はい。お待たせしました。

お客様：AランチとBランチをお願いします。

カルロス：AランチとBランチですね。かしこまりました。

お客様：すみません。スペシャル・スープ頼めますか。

カルロス：夜のメニューでございますので…申し訳ありません。

ランチにもスープが付きますが…。

お客様：そうですか。じゃ、それで結構です。

カルロス：かしこまりました。お飲み物はいかがいたしましょうか。

お客様：コーヒーと紅茶ください。

カルロス：コーヒーと紅茶ですね。かしこまりました。

それでは、ご注文を繰り返させていただきます。

AランチとBランチとコーヒーと紅茶ですね。少々お待ちくださいませ。