

敬語・接遇用語テスト

・ 回答のしかたについて

- できるだけ原形をかえないように**最敬体**で答えてください。
- **接遇用語**（ビジネスにおいてお客さまに使う専門のことば）がありましたらそれを書いてください。
- 全体を書きかえる以外は、間違ったことばだけを消して、正しいことばを下に書き加えてください。
- 不足していたら書き入れてください。
- ことわってないときには**お客さまに話すとき**と考えてください。

[1] 次の文の中で間違っ**た**ことばづかい、
または不自然なことばづかい、
あるいは不安定なことばづかい
があったら正してください。

- 1 A（内部の者）はただいま席におりません。
(お客さまに対して)
- 2 少々声が遠いのですが。（電話で）
- 3 そちらの椅子にかけて待ってください。

- 4 お客様のおっしゃられたように。
- 5 お客様、
こちらの荷物はどちらへ運びましょうか。
- 6 都合のよろしいときに知らせてください。
- 7 この書類に住所と名前を書いてください。

- 8 うちの部長が〇〇と言っていました。
- 9 明日までに返事をもらいたいのですが。
- 10 こちらにいますので、お電話をくれませんか。
- 11 大野先生でございますか。
- 12 あちらの窓口で伺っていただけませんか。

- 13 部長さん（内部の上司）はただいま出張なさっております（外部の人に対して）。
- 14 お客様が先ほど申されましたことに私も賛成でございます。
- 15 ホットコーヒーとアイスコーヒーがありますが、お客様はどちらにいたしますか。
- 16 私のお手紙がつかまりましたかどうか、お調べしてください。

- 17 お客様の話をお聞きしました。
- 18 私の名前はおばあさんがつけてくださいました。
- 19 皆さまがおそろいになりましたら、お食事をお持ちいたします。
- 20 ご苦労さまでした。（お客様、上司に）

- 21 ほかのものを見せましょうか。
- 22 何のご用件ですか。
(受付でお客さまに対して)
- 23 わかっていたただければいいですよ。
(大事なお客さまに対して)
- 24 ただいまの質問に答えます。

[2] 次の () の中に敬語専門のことば
(謙讓語、尊敬語) を入れてください

普通	尊敬語	謙讓語
(例) 食べる	召しあがる	いただく
見る	()	()
する	()	()
言う	()	()
いる	()	()
行く	()	()

敬語・接遇用語テスト

解答

[1] 次の文の中で間違ったことばづかい、
または不自然なことばづかい、
あるいは不安定なことばづかい
があったら正してください。

- 1 A (内部の者) はただいま~~席におりません~~。
(お客さまに対して)
席をはずしております
- 2 少々声おが遠いのですが (電話で) 。
- 3 そちらの椅子に~~かけて待つて~~ください。
おかけになってお待ち
(くださいませんか)

- 4 お客様の~~おっしゃられた~~ように。

おっしゃいました

- 5 お客様、
こちらの荷物はどちらへ~~運び~~ましょうか。

お

お運びし(お運びいたし)

- 6 都合のよろしいときに~~知らせ~~てください。

ご

お

(くださいませんか)

- 7 この書類に住所と名前を~~書いて~~ください。

ご

お

お書き(お書きになって)

- 8 ~~うちの~~部長が〇〇と~~言~~ってました。
私ども 申しており
- 9 明日までに~~返事~~を~~もら~~いたいのですが。
ご(お) いただき
- 10 こちらに~~お~~いますので、お電話を~~く~~れませんか。
おり くださいますか
(いただきたいのですが)
- 11 大野先生で~~ご~~ざいますか。
いらっしゃいますか
- 12 あちらの窓口で~~伺~~っていただけませんか。
お聴きになって
(お尋ねくださいますか)

- 13 部長 ~~さん~~（内部の上司）はただいま出張 ~~なさって~~ おります（外部の人に対して）。

いたして

- 14 お客様が先ほど ~~申されました~~ ことに私も賛成でございます。 **おっしゃい**

- 15 ホットコーヒーとアイスコーヒーが ~~ありますが~~、お客様はどちらに ~~いたしますか~~。 **ございます**
なさいます

- 16 私の ~~お手紙~~ がつきましたかどうか、お調べ ~~してください~~。

になって

- 17 お客さまの話を聞きまして。

お

お聞きしまして
拝聴しまして
承りまして
伺いまして

- 18 私の名前はおばあさんがつけてくださいました。

祖母


くれ

- 19 皆さまがおそろいになりましたら、お食事をお持ちいたします。

になり

- 20 ~~ご苦労~~さまでした。（お客さま、上司に）

お疲れ

- 21 ほかのものを~~見せ~~みましょうか。
お見せし(ご覧に入れ)
- 22 ~~何のご用件ですか。~~ (受付でお客さまに対して)
どのような でしょうか
でいらっしゃいますか
- 23 ~~わかっていただければいいですよ。~~
おわかり (大事なお客さまに対して)
それで結構でございます
- 24 ただいまの質問に~~答え~~ます。
 お答えいたします

[2] 次の () の中に敬語専門のことば
(謙讓語、尊敬語) を入れてください

普通	尊敬語	謙讓語
(例) 食べる	召しあがる	いただく
見る	(ご覧になる)	(拝見する)
する	(なさる)	(いたす)
言う	(おっしゃる)	(申す(申し上げる))
いる	({ いらっしゃる おいでになる })	(おる)
行く	({ いらっしゃる おいでになる })	(まいる(伺う))