

特集

できる人は使っている! ビジネスの潤滑油 英語の「敬語」



「英語にははっきりとストレートに伝えたほうがよい」「英語には敬語がない」と思われがちです。確かに、日本語の「尊敬語」「謙譲語」のような文法体系や、「です・ます」「弊社、御社」といった敬語特有の決まった単語はありません。しかし、実際には大きく分けて5段階ほどの「丁寧さのレベル」が存在し、日本語と同じように相手への配慮や気遣いを表します。今月は、ビジネス会話のシチュエーションを中心に、英語の敬語・丁寧語の表し方を見ていきましょう。難しい単語や表現をゼロから覚える必要はありません。単語を組み合わせ、五つの方法で調整して、丁寧に気遣いのある敬語表現にしていきます。

執筆

マヤ・バーダマン (Maya Vardaman)

仙台市生まれ。上智大学比較文化学部卒業。ハワイ大学へ留学し、帰国後は秘書業を経て、ゴールドマン・サックスに勤務。現在は別の外資系企業に勤める。著書に『英語のお手本 そのままマネしたい「敬語」集』『英語の気配り マネしたい「マナー」と「話し方」』（以上、朝日新聞出版）、「品格のある英語は武器になる」（宝島社）など。

はじめに 英語にも「敬語」はあります

まず、このような説を聞いたことはありますか。

英語についての五つの誤解

1. 英語を話すときはフランクでストレートに。特にビジネスでは直接的に伝えたほうがよい ▶簡潔さは必要ですが、ドライすぎたり、ぶしつけなのは避けたほうがよいです。
2. ジョークやユーモアを交えたほうがよい ▶状況や相手、内容によっては、場を和ませたりするかもしれませんが、相手や使い方に注意が必要です。
3. 話し言葉／書き言葉に違いはない ▶contractions (縮約形 = do not を don't にするなど) やフォーマル度、使う単語などに違いがあります (メールは口語に近いことが多い)。
4. 中学校で習った英語で通用する ▶ある程度はそう言えますが、プロフェッショナルで丁寧な表現にするには、語の組み合わせや調整の仕方があります。
5. 英語には敬語はない ▶日本語のような敬語特有の言葉や敬語の体系・一定のルールはありませんが、「敬語的表現」はあります。

英語に対するこのような思い込みが、コミュニケーションや信頼関係を築く妨げになる場合があります。

「伝わればよい」という考えは時に災いのもととなるため、注意が必要です。例えば、カタカナ言葉をつなぎ合わせた文章でも、海外旅行で目的地への行き方をたずねる場合や、国内で観光客に道案内をする際には十分かもしれません。しかし、ビジネスの相手と内容の濃い話をしたり、会社の役員レベルの人やお客様と、また学生であれば教授などと失礼のないやりとりができるかという点と難しいです。また、日本語の丁寧表現を直訳しようとした場合、その意図が伝わらなかったり、失礼に聞こえたり、あるいは幼稚に聞こえることがあります。

実際に文法のルールやフレーズを覚えるだけでは十分ではなく、また、学校で教わることもあまりないので、実際の会話の経験を積み重ねないと、気がつく機会はあまりないかもしれません。

筆者自身、アメリカ人の父のいる家庭で育ち、東京のアメリカンスクールに通い、日常的に英語を話していました

が、英語の敬語表現を意識し始めたのは外資系企業で働き始めてからでした。聞いたことのないような難しい単語や表現を使っているわけではなく、なじみのある言葉でもその選択や組み合わせによって印象が変わり、相手への気遣いや気配りが伝わることに気づきました。自身の経験からいっても、職場で優秀な方々や尊敬される方々は、**簡潔でありながら丁寧で、相手への敬意や気遣いが感じられる表現**を使う人が多いのです。

コミュニケーションは対「人」。英語というツールを使う上で、「完璧な」「ネイティブ並みの」英語を目指すよりも、**伝えることの中身を大切に、誤解なくきちんと要点が伝わることを意識し、相手への気遣いや思いやりを表現**することで、職場の人間関係もよくなりますし、お互いに気持ちよく、仕事もスムーズに進むでしょう。

英語の敬語のポイントは、以下の二つのキーワードで表せると思います。

▶**Polite** = 丁寧な、礼儀正しい、洗練された、教養のある、上品な

▶**Considerate** = 思いやりのある、気配りのある、誠意のある

PoliteでConsiderateな英語の敬語は、「丁寧な英語」以上により深い意味合いが含まれるように思います。相手を気遣い、誠意が伝わるように丁寧に表現し、相手と良い関係を保つためのコミュニケーションの基本です。

また、これらは英語の敬語の「ルール」ではなく、筆者が働いてきた**外資系金融企業の「現場という教材」**から学んだものです。良いと思った礼儀正しいプロフェッショナルな表現を書き留めて、メールのテンプレート集を作り、自分の伝え方に取り入れていったところ、コミュニケーションがスムーズになっていきました。

そのような環境にいない方は、これから紹介する、英語を敬語に調整する方法を参考にして、例文を通して見えたパターンを意識し、ご自身でも取り入れて、習慣化してみてください。

表現のバリエーションがあると会話に個性が生まれ、自分の気持ちや思いがより具体的に伝わりますし、引き出しが多いと相手や状況に臨機応変に対応できます。自信をもってコミュニケーションがとれるようになり、仕事や人間関係が今まで以上にうまくいくことを願っています。

Part 1 クッション言葉で柔らかく

文頭に添えて衝撃を和らげ、文章全体を丁寧な表現にするのが「クッション言葉」です。文字通り、柔らかいクッションで覆うイメージで、依頼するときや断るとき、異なる意見を言うときなどに、「相手に(心の)準備をさせてから伝える」という思いやりです。日本語でも「恐れ入りますが」といった前置きをしてから言うのと角が立ちませんが、英語でも同じです。《断るとき、依頼するとき、反論するとき》など、言いにくいことを言う場合、《相手が不快な気持ちになりそうな》ことを言う場合などに用います。

☞ I'm afraid (that) ...

「申し訳ありませんが」「恐れ入りますが」に近い意味です。相手にとって好ましくないことや残念なことを伝えるとき、断るときなどに、角を立てることなく、申し訳ない気持ちや残念な気持ちを伝えることができます。

▶ **I'm afraid** we've decided not to renew the contract.
(申し訳ございませんが、契約更新は見送ることに決定しました)

▶ **I'm afraid** there's been a mistake.
(恐れ入りますが、間違いがあるようです)

Tip 間違いを指摘するとき、前置きなしの You made a mistake. や That's wrong. という言い方では、相手を攻撃したり責めたりしているように聞こえるので、you を主語にせず、mistake (間違い) を中心にして、客観的な表現で丁寧に伝えます。

▶ 類似表現

☞ **Unfortunately, ...** (残念ではございますが...)

☞ **I'm sorry to trouble you, but...**

(お手数をおかけいたしますが...)

対話1—電話で

33

A: J.M. Holdings.

B: Hello. My name is Marika Sato from Asahi Holdings. **May I please speak with*** Mr. Paul Richards in the Finance Department?

A: **I'm afraid** he's away from his desk right now. May I take a message or have him call you back?

B: **Would you please** let him know that I called? I'll call again in the afternoon.

A: I'll be sure to let him know.

B: Thank you very much.

A: It's my pleasure.

* speak to より speak with のほうが丁寧。

A: はい、J.M. ホールディングスです。

B: もしもし、朝日ホールディングスの佐藤麻里香と申します。ファイナンス部のポール・リチャーズ様はいらっしゃいますでしょうか。

A: あいにくポールは席をはずしております。ご伝言を承りますか、それとも折り返しご連絡差し上げるように申し伝えましょうか。

B: それでは、私から電話があったことをお伝え願えますか。また午後にご連絡いたします。

A: 承知しました、必ずお伝えいたします。

B: どうもありがとうございます。

A: とんでもございません。

Tip 電話の名乗り方や相手が不在の場合の対応の仕方でも参考にしてください。

《意見を言う》ときも、クッション言葉を添えると印象が変わります。Part 2、Part 7 でも例文を紹介します。

☞ **I may be wrong, but...**

(間違っているかもしれませんが...)

☞ **Correct me if I'm wrong, but...**

(間違っていたら正していただきたいのですが...)

☞ **From my perspective, ...**

(私の視点では...)

☞ **Another way to look at it is...**

(別の見方をすれば...)

対話2

33

A: I don't see any reason for having everyone meet together.

B: **Correct me if I'm wrong, but** I believe we need everyone to discuss things face-to-face and reach an agreement on several points.

A: I guess you're right.

A: 全員が一堂に集まる理由がないように思います。

B: 間違っていたら正していただきたいのですが、全員で対面で話し合って、いくつかのポイントについて決めなければいけないと思います。

A: おっしゃる通りかもしれませんね。