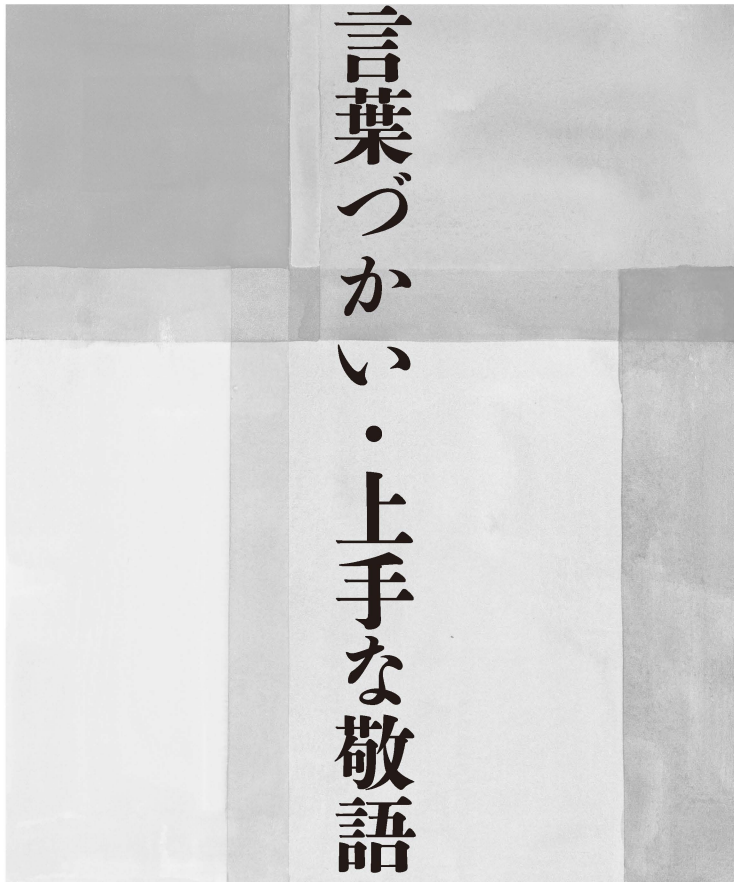


【仕事の便利術】

上手な言葉づかい・上手な敬語



はじめに

上手な言葉づかいと敬語が 人間関係を円滑にし、仕事を成功に導く

私たちは毎日、言葉を使って生活し、仕事をしています。言葉を通じて自分の意思を伝え、相手の思いを理解し、人間関係をつくり、協力し合って社会生活を送っています。

それだけに、言葉は大変重要なものです。言葉の使い方によって、人間関係がよくなることもあれば、壊れることもあります。また、仕事がうまくいくかどうかにも、言葉は大きく関わってきます。

ビジネスシーンでは特に、同僚や上司、それに取引先やお客様など、年齢も立場も違う人たちとコミュニケーションをとる必要があります。そこでは、自分の立場や相手との関係、そして場面にふさわしい言葉づかいでやりとりをし、敬語を使いこなすことが求められます。言葉づかいと敬語は、お互いの立場の違いを認めて尊重し合い、敬意を表すものだからです。

言葉づかいがよくない、敬語が使えないということでは、どんなに真面目に仕事をしたとしても、周囲の人から信頼され、高く評価してもらうことはできません。ですから、前向きなビジネスパーソンであれば、言葉づかい、敬語に無関心であることはできません。「自分の言葉づかい、これでいいのかな?」「この敬語、正しいのかな?」と、悩んだり戸惑ったりしている人も多いと思います。このテキストを手にしたあなたは、その悩みや戸惑いをなくして、自信を持って活躍したいと望んでいらっしゃることでしょう。

言葉づかいや敬語というものは、一生かけても学びきれないほどの内容があるかもしれません。だからこそ、少しでも早く実用上のポイントを押さえ、日々の実践・経験を積み重ね、スキルを磨いていくことが重要なのです。そのためのスタートを切りましょう。どんな人とも円滑にコミュニケーションをとることができ、よい人間関係を築き、ビジネスを成功させることを願っています。

目次

はじめに	3
第Ⅰ章 身近な言葉づかいを見直してみよう	5
1. 近ごろ気になる、こんな言葉づかい	6
2. 言葉づかいの基本 ― あいさつと返事	10
3. 言葉の気配り・心配りで気持ちよい会話を	12
4. 「聞き上手」な人の言葉づかい	14
5. 効果的な質問のポイント	16
6. 上手な“ホウレンソウ”の言葉づかい	18
7. こんなとき「クッション言葉」が助けてくれる	22
◆研究課題1	24
第Ⅱ章 敬語の原則を理解し、スマートに使いこなそう	25
1. ビジネス敬語の基本をしっかり理解しよう	26
2. 「謙譲語」の成り立ちと基本ルール	28
3. 「尊敬語」の成り立ちと基本ルール	30
4. 人や会社を呼ぶときの敬語	32
5. ここに注意！ よくある間違い敬語	34
◆研究課題2	36
第Ⅲ章 好印象を持たれる「電話応対」の言葉づかい	37
1. 電話の受け方の基本	38
2. こんなときどうする？ ― 電話の受け方編	41
3. 電話のかけ方の基本	44
4. こんなときどうする？ ― 電話のかけ方編	46
5. 確実な電話応対のコツ	48
◆研究課題3	50
第Ⅳ章 大事な場面で、一目置かれる言葉づかい	51
1. お礼のシーンでの言葉づかい	52
2. 依頼のシーンでの言葉づかい	56
3. お断りのシーンでの言葉づかい	58
4. お詫びのシーンでの言葉づかい	60
5. 苦情対応のシーンでの言葉づかい	62
6. 結婚祝いのシーンでの言葉づかい	64
7. 葬儀のシーンでの言葉づかい	66
◆研究課題4	68
第Ⅴ章 ビジネス文書・メールの言葉づかい	69
1. ビジネスにおける上手な文章とは	70
2. チェックポイント1 ― 正確な文章にするには	72
3. チェックポイント2 ― 読みやすく整った文章にするには	74
4. 文書の形式と表現	76
5. メールの書き方と言葉づかい	82
◆研究課題5	87

第Ⅰ章

身近な言葉づかいを 見直してみよう

1. 近ごろ気になる、こんな言葉づかい
2. 言葉づかいの基本 ― あいさつと返事
3. 言葉の気配り・心配りで気持ちよい会話を
4. 「聞き上手」な人の言葉づかい
5. 効果的な質問のポイント
6. 上手な“ハウレンソウ”の言葉づかい
7. こんなとき「クッション言葉」が助けてくれる

1

近ごろ気になる，こんな言葉づかい

こんな言葉づかいはマイナスです

「何であんな言い方するのか？ ヘンだよな」。そう感じる言葉づかいを聞いたことはないでしょうか。

たとえば飲食店で、「ご注文のほうは，カレーとサラダのほうでよろしかったでしょうか？」「お待たせしました。カレーになります」……

ファミレスやコンビニでよく使われるヘンな接客用語ということで「ファミコン言葉」とか「バイト敬語」と呼ばれる言葉づかいです。

「ほう，ほうって，なぜ，何にでもほうをつけるの？」「なぜ，よろしかったって過去形になるの？」「なぜ，～になりますって言うの？ カレーでございます，でいいのに」。

おかしい言葉づかい こんなふうによく考えてみれば**おかしい言葉づかい**なのに，多くの人が使っています。これをビジネスの場にも持ち込み，上司に向かって「今日の会議のほう，2時からでよろしかったでしょうか？ 議長のほうは田中係長になります」などと言う人もいます。

「今日の会議は2時からでよろしいでしょうか。議長は田中係長です」と言うほうがすっきりしますし，言葉としても正確です。ですが，「お店で聞いたことがあるから」「何となく丁寧そうに聞こえるから」と，深く考えずに使ってしまうのでしょう。

こうした言葉づかいをしていては，上司からヘンだと思われるだけではなく，「あれではお客様の前に出せない」と，信用をなくしてしまうかもしれません。

態度が悪いと言われてしまうことも

「ヘンだな」と思われるだけならまだしも，「態度が悪い」と相手から**不快に思われる言葉づかい**もあります。そうした言葉づかいをする人も，やはり最近増えていて，こんな実例があります。

新入社員のAさんは、上司から「帰りにちょっと飲んでいかないか？」と誘われ「ああ、いいですよ」と返事したばかりに、生意気だと、すっかり上司から嫌われてしまいました。

お客様のお話に「ふーん、なるほどねえ」と相づちを打つ癖がある営業担当のBさんは、「態度が偉そうで不愉快だ。担当者を替えてくれ」というクレームをたびたび受けています。



Cさんは、中堅社員として真面目に仕事をこなしていますが、Cさんからの電話やメールを受けた取引先の人たちは「あれをしてください、これをしてください、と一方的に指図してくる。こちらの都合はまったく考えてくれない」と不満を漏らしています。

このように、言葉づかいで損をしている人が、どの職場にも少なからずいるのではないのでしょうか。ですが、本人には悪気もなく、相手を不快にさせたことになかなか気づかない、自分の何がいけないのかピンときていない、というケースがほとんどのようです。

言葉づかいで
損をしている人

日常の言葉づかいに注意を向けよう

このような、言葉づかいがおかしい人、目上や外部の人とうまくコミュニケーションがとれない人が、近年増えてきたといわれています。

その原因としては、マスコミやインターネットを通じて流行語が広まりやすくなったことや、携帯電話やメールの普及で仲間内での簡単なやりとりで慣れてしまい、相手に配慮しながら言葉を選ぶことが苦手になったなど、現代特有の事情があるようです。

言葉を選ぶ

こうした状況の中で生活していると、他の人が使っているおかしい言葉をいつの間にか自分も口にするようになるかもしれません。そうして知らないうちに、目上の人や外部の人から眉をひそめられるようになってしまったら、とても残念なことです。

まずは、自分の身の周りで使われている言葉に注意を向けてみましょう。言葉に敏感になることが、上手な言葉づかいへの第一歩です。

言葉に敏感になる