

# はじめに

様々な年齢層の人や様々な人間性を持った人が同じ組織で働く以上、コミュニケーションのスタイルやことばづかいの理解にギャップが生じることは避けることが出来ません。「最近の若者言葉が理解できない」「最近の新人は宇宙人みたい!」「敬語が使えない人が多い!」等という嘆きとも取れるようなコメントは昨今あちらこちらで聞こえてきます。聞こえてくる日本語も短縮したものであったり、外国語のように聞こえるものであったりと随分と日本語も変化してきています。そんな中、「そんなつもりで言ったのではないのに…」「そういう意味じゃなくて…」「そんな言い方しなくても…」等とコミュニケーションギャップを感じた経験は多かれ少なかれあるのではないのでしょうか? しかしながら、こうしたコミュニケーションに関するギャップは、ちょっとした配慮や相手への思いやり等である程度は回避できるものなのです。ビジネス社会では「以心伝心」というコミュニケーションスタイルは通用しません。自分の意見をはっきりと相手に伝える、そしてその根拠となるものを明確に提示する。こういった姿こそコミュニケーションギャップを生まなくする努力なのです。その具体的な方法論としてここでは、【ことばづかい】ということに着目しています。コミュニケーションの相手が上司だったら? お客さまだったら? 等と相手によって多少変わってくることばづかいやコミュニケーションスタイルを学び、更なるスキルアップを図って頂きたいと思います。私たちは日常、ひらがな、カタカナ、漢字等を駆使し、世界有数の難しさといわれる日本語で様々なコミュニケーションを行っています。ビジネスの世界の【ことばづかい】に苦手意識を持たず、上手なコミュニケーションの道具として修得して頂きたいと思います。



# 目次とスケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。

1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

は、診断で間違ったところやこれは特に重要だ、覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使いましょう。

章	内 容	P	予定日	終了日
1	<b>何故ことばづかいなのか？</b>	<b>10</b>		
	<input type="checkbox"/> 1 若者ことばとバイト敬語	10	/	/
	<input type="checkbox"/> 2 ことばの使い分け	11	/	/
	<input type="checkbox"/> 3 話し上手は聴き上手	12	/	/
	<input type="checkbox"/> 4 書くことのメリット／デメリット	13	/	/
	<input type="checkbox"/> 5 交流すること	14	/	/
2	<b>ことばとコミュニケーションの関係</b>	<b>15</b>		
	<input type="checkbox"/> 6 双方向のコミュニケーション	15	/	/
	<input type="checkbox"/> 7 ことばはコミュニケーションの道具です	16	/	/
	<input type="checkbox"/> 8 沈黙の怖さ、便利さ	17	/	/
	<input type="checkbox"/> 9 ことばの引力	18	/	/
	<input type="checkbox"/> 10 1分間に丁度の速度	19	/	/
3	<b>お客さまとのことばづかいで心がけること</b>	<b>20</b>		
	<input type="checkbox"/> 11 初対面の挨拶の重要性	20	/	/
	<input type="checkbox"/> 12 印象に残る3要素とは	21	/	/
	<input type="checkbox"/> 13 ことばのキャッチボールをしよう	22	/	/
	<input type="checkbox"/> 14 聞き違い、勘違いを防ごう	23	/	/
	<input type="checkbox"/> 15 確認することが大切	24	/	/
4	<b>お客さまとの初回コンタクト</b>	<b>25</b>		
	<input type="checkbox"/> 16 アポイントの取り方	25	/	/
	<input type="checkbox"/> 17 初回訪問で気をつけること	26	/	/
	<input type="checkbox"/> 18 会話の切り出しと進め方	27	/	/
	<input type="checkbox"/> 19 聴く力を磨こう	28	/	/
	<input type="checkbox"/> 20 話す力を磨こう	29	/	/
5	<b>お客さまと2回目以降のコンタクト</b>	<b>30</b>		
	<input type="checkbox"/> 21 提案書のまとめ方	30	/	/
	<input type="checkbox"/> 22 提案の進め方	31	/	/
	<input type="checkbox"/> 23 お客さまの意見を引き出すコツ	32	/	/
	<input type="checkbox"/> 24 質問のテクニック	33	/	/
	<input type="checkbox"/> 25 確認の重要性	34	/	/

# 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
6	<b>様々なシチュエーションでのことばづかい</b>	<b>35</b>		
	<input type="checkbox"/> 26 企業の受付では	35	/	/
	<input type="checkbox"/> 27 企業の各部門では	36	/	/
	<input type="checkbox"/> 28 販売業では	37	/	/
	<input type="checkbox"/> 29 サービス業では	38	/	/
	<input type="checkbox"/> 30 クレーム対応では	39	/	/
7	<b>相手が懇意のお客さまなら</b>	<b>40</b>		
	<input type="checkbox"/> 31 “確認”は省略せずに丁寧に	40	/	/
	<input type="checkbox"/> 32 “提案”はより効果的に	41	/	/
	<input type="checkbox"/> 33 “依頼”は節度をもって	42	/	/
	<input type="checkbox"/> 34 “お願い”は礼儀をわきまえて	43	/	/
	<input type="checkbox"/> 35 アフターファイブで交流する	44	/	/
8	<b>相手が苦手なタイプのお客さまなら</b>	<b>45</b>		
	<input type="checkbox"/> 36 苦手ならなおさら“確認”する	45	/	/
	<input type="checkbox"/> 37 積極的なアプローチで“提案”する	46	/	/
	<input type="checkbox"/> 38 “依頼”が苦手を克服するきっかけとなる	47	/	/
	<input type="checkbox"/> 39 “お願い”は気持ちをきちんとことばにする	48	/	/
	<input type="checkbox"/> 40 “アフターファイブで交流”も身構えずに	49	/	/
9	<b>敬語の決まりごと</b>	<b>50</b>		
	<input type="checkbox"/> 41 敬語の役割	50	/	/
	<input type="checkbox"/> 42 敬語の種類と表現方法	51	/	/
	<input type="checkbox"/> 43 尊敬語の表現形式	52	/	/
	<input type="checkbox"/> 44 謙讓語の表現形式	53	/	/
	<input type="checkbox"/> 45 丁寧語の表現形式	54	/	/
10	<b>敬語を使いこなすポイント</b>	<b>55</b>		
	<input type="checkbox"/> 46 丁寧語・美化語を使いこなす	55	/	/
	<input type="checkbox"/> 47 和語・漢語・外来語を使いこなす	56	/	/
	<input type="checkbox"/> 48 過剰敬語とは	57	/	/
	<input type="checkbox"/> 49 敬語の誤用を改めるには	58	/	/
	<input type="checkbox"/> 50 婉曲話法を活用する	59	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削課題			

# 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
11	<b>会社でのことばづかい</b>	<b>62</b>		
	<input type="checkbox"/> 51 コミュニケーションする範囲	62	/	/
	<input type="checkbox"/> 52 報・連・相とは	63	/	/
	<input type="checkbox"/> 53 指示の受け方、確認の仕方	64	/	/
	<input type="checkbox"/> 54 意見と言い分の違い	65	/	/
	<input type="checkbox"/> 55 理由と言い訳の違い	66	/	/
12	<b>職場での報告・相談</b>	<b>67</b>		
	<input type="checkbox"/> 56 報告するときの決まりごと	67	/	/
	<input type="checkbox"/> 57 上司への報告	68	/	/
	<input type="checkbox"/> 58 口頭での報告、どうする？	69	/	/
	<input type="checkbox"/> 59 文書での報告、どうする？	70	/	/
	<input type="checkbox"/> 60 先輩への相談、どうする？	71	/	/
13	<b>会議でのコミュニケーション</b>	<b>72</b>		
	<input type="checkbox"/> 61 社内だけの会議なら？	72	/	/
	<input type="checkbox"/> 62 外部も含めた会議なら？	73	/	/
	<input type="checkbox"/> 63 あなたが進行係なら？	74	/	/
	<input type="checkbox"/> 64 参加するだけで良いの？	75	/	/
	<input type="checkbox"/> 65 会議のあとのコミュニケーション	76	/	/
14	<b>文書でのコミュニケーション</b>	<b>77</b>		
	<input type="checkbox"/> 66 ビジネス文書の種類	77	/	/
	<input type="checkbox"/> 67 文書のルール	78	/	/
	<input type="checkbox"/> 68 FAX文書の決まりごと	79	/	/
	<input type="checkbox"/> 69 電子メールの決まりごと①（改まった形のととき）	80	/	/
	<input type="checkbox"/> 70 電子メールの決まりごと②（簡易形のととき）	81	/	/
15	<b>電話でのコミュニケーション</b>	<b>82</b>		
	<input type="checkbox"/> 71 コールの第一声	82	/	/
	<input type="checkbox"/> 72 取り次ぎ・保留の時のことばづかい	83	/	/
	<input type="checkbox"/> 73 外線電話と内線電話でのことばの使い分け	84	/	/
	<input type="checkbox"/> 74 外出中に会社に連絡する時は…	85	/	/
	<input type="checkbox"/> 75 外出中にお客さまに連絡する	86	/	/

# 目次とスケジュール

章	内 容	P	予定日	終了日
16	<b>ことばづかいのタブー</b>	<b>87</b>		
	<input type="checkbox"/> 76 何がタブーなの？	87	/	/
	<input type="checkbox"/> 77 電話のとき	88	/	/
	<input type="checkbox"/> 78 文書のとき	89	/	/
	<input type="checkbox"/> 79 対面のとき	90	/	/
	<input type="checkbox"/> 80 気配り上手な言い回し	91	/	/
17	<b>ことばづかいの留意事項</b>	<b>92</b>		
	<input type="checkbox"/> 81 他社を訪問する	92	/	/
	<input type="checkbox"/> 82 訪問を受ける	93	/	/
	<input type="checkbox"/> 83 ビジネス慣用語を使いこなそう	94	/	/
	<input type="checkbox"/> 84 雑談と私語の違い	95	/	/
	<input type="checkbox"/> 85 無礼講とは	96	/	/
18	<b>気配りのことばづかい</b>	<b>97</b>		
	<input type="checkbox"/> 86 お礼をするとき	97	/	/
	<input type="checkbox"/> 87 お祝いをするとき	98	/	/
	<input type="checkbox"/> 88 お伺いをするとき	99	/	/
	<input type="checkbox"/> 89 お見舞いをするとき	100	/	/
	<input type="checkbox"/> 90 おくやみ・忌みことば	101	/	/
19	<b>ことばは何のためにある？</b>	<b>102</b>		
	<input type="checkbox"/> 91 日本語って難しい	102	/	/
	<input type="checkbox"/> 92 誤解されるのは何故？	103	/	/
	<input type="checkbox"/> 93 言いたいことと伝えたいこと	104	/	/
	<input type="checkbox"/> 94 相手の心理に働きかけるプラスイメージのことばづかい	105	/	/
	<input type="checkbox"/> 95 コミュニケーションの弊害にさせてはいけない	106	/	/
20	<b>エフェクティブコミュニケーション</b>	<b>107</b>		
	<input type="checkbox"/> 96 コミュニケーションの3要素	107	/	/
	<input type="checkbox"/> 97 話す前の準備	108	/	/
	<input type="checkbox"/> 98 メインテーマは？	109	/	/
	<input type="checkbox"/> 99 プレゼンテーションのルール	110	/	/
	<input type="checkbox"/> 100 1歩上をいくビジネスコミュニケーション	111	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削課題			



**第1章～第10章**

**お客さまとのことばづかい**

# 若者ことばとバイト敬語

## 学習のポイント

**POINT ①** 若者ことばが根拠のないまま伝染していく

**POINT ②** バイト敬語にはおかしい表現がいっぱいある

例えば「着れる」「食べれる」という「ら抜きことば」が若者を中心に使われ“おかしい日本語”として注目されたことがあります。最近でもおかしい言い回しは多数耳にしますが、それを直接相手に指摘するかというところでもありません。何となくおかしいと思っても「何故おかしいのか」という確固たる根拠を示せるだけの知識がないから、あるいは他人の「ことばづかい」を指摘するのは礼儀知らずと映るのではないかという理由から指摘しないだけで、実はおかしいと失笑しているかもしれないのです。春先には専門家で構成される「国語審議会(※)」がまとめた調査結果が発表されますが、新社会人スタートの時期と重なるためか、時折雑誌やテレビなどで「ことばづかい」や「敬語」の特集を組んでいますので、マスコミでも取り上げるケースは失笑を買うかもしれない要素として注意しましょう。

また最近では「ご注文のほう」等という、アルバイトの先輩から伝授された「バイト敬語」も氾濫しています。本来「ほう」とは①方角を示す

②比較物がある場合に用いるものなので、この場合は不要となり「ご注文は」で十分です。あえて断定的な表現を避けることで、相手と距離を置いた関係を築くことを好む傾向にある若者にとっては、「～みたいな」「～的には」等という表現が「ら抜き」同様に拡がり始めていますが、おかしいと指摘する声が少なくありません。

新入社員研修で多くの会社が「敬語・ビジネス用語」の基本学習を行うのは、新人のうちにこうした「バイト敬語」等を是正させ、社会人にふさわしいことばづかいを身に付けさせたいという思いがあるからです。当然ですが他人から指摘されない以上、本人がおかしいと気づかなければ直すことができないので、自ら意識して誤りを正す気持ちを持つことが「ことばづかい」の向上に直結します。

※国語審議会=1940年発足。旧文部省所管。2000年12月「国際社会に対応する日本語のあり方」を最終答申とした後解散（現在は文化庁所管）。

### 〈バイト敬語の代表例〉

× ご注文のほうは、以上でよろしかったでしょうか？  
不要！ 過去形がNG！

◎ ご注文は以上でよろしいでしょうか？



# ことばの使い分け

## 学習のポイント

**POINT ①** 覚えたことばを発するだけでは済まされない

**POINT ②** 正解の丸暗記というよりも明らかな誤りを知る

話す・聴く・書く・交流するというように「ことば」を使って表現しあうには大きく分けてこの4つが考えられます。例えば「話すこと」を考えた場合、幼児の頃は話をする対象が肉親等の限られた存在だけなので、「ことばを覚えて口にする」という行動そのものが重要なこととされ、「きく」側が努めて理解してあげようとしています。成長とともに教師や学校の先輩、近所の人等というように話をする対象が増えてくると、「きく」側の努力で会話が成り立つと言うわけにはいかないため、どのようにことばを話すのかということが重要になります。つまり「口にする」だけの行為から「話し方」に注意を払うことが必要となってくるわけです。ましてや社会人ともなれば、「ことば」の意味を把握した上で相手や場面に応じた「ことばの使い分け」を行い、誤解のないようにしていかなければコミュニケーションに支障を来たしかねません。

日本の文化的な背景として「お互いに察しあ

ってすすめていく」という“察しの美学”ともいべき独特のコミュニケーション方法があります。例えば「あうんの呼吸」。ことばを使わなくてもお互いに連携しあい上手にものごとを進められることです。かつてはビジネスの世界でも良しとされ、例えば先輩が多くを語らなくても後輩が先輩に近づく努力をすることで職場内の連携が取れていました。しかし今ではきちんと「ことば」で相手に伝えあうことが重要だとされています。特に仕事を円滑に進めていくには、相手が理解しやすいように「ことばの使い分け」をすることがとても重要になります。例えば改まった場所では「敬語=よそゆきことば」を用いたり、親しき人が集う場では「普段着ことば」でリラックスしあうということであったり、また相手の理解を考えて「漢字」で表現した方が良いのか「ひらがな」で表現した方が良いのかを考えて話すという「ことばの使い分け」のことです。これはすべて効果的なコミュニケーションのために行うことなのです。

### 〈ことばの使い分け〉

敬語（よそゆきことば）



ビジネスタイム

普段着ことば



プライベートタイム