はじめに

友だちとの会話でよく使う「やばい」「まじか?」などの言葉を取引先との会話で使ったり、「とてもすごい」「ものすごい」「とにかくすごい」などと同じ表現を連発したりすることは、ビジネスパーソンとしての評価を下げてしまいます。ビジネスの場にはそれにふさわしい言葉遣いがあるからです。

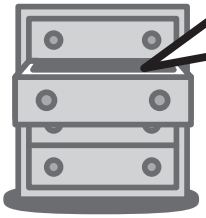
本講座は、マナーにかなっていて、豊かな表現力を感じさせるワンランクアップした言葉遣いをすることで、より円滑な人間関係をつくり、周囲の人からの評価や信頼が高まるビジネスパーソンになることを目指しています。

そのためには「多くの言葉を知っていること」と、「状況や相手に応じて言葉を正しく使いこなすこと」が求められます。量と質、「語彙力」を二つの面で鍛えることが大切なのです。多くの言葉を知っていると思考力が深まります。なぜなら、人は言葉を使って考え、理解するからです。そして、多くの語彙の中から一番ふさわしい言葉を選べるので、考えたことを正確に言語化して伝える能力も高まります。つまり、状況や相手に応じて正しく言葉を使いこなすこともできるようになります。

１か月目は、ビジネスシーンで使える表現の幅を広げ、上質な言葉遣いを重点的に学習します。さまざまな場面での多様な言い方を覚え、語彙力の基礎となる「言い方」のバリエーションを増やします。

２か月目は、慣用句、四字熟語、カタカナ言葉、大和言葉、ことわざなどについて、ビジネスシーンでの活用度の高いものを中心に数多くの言葉を学びます。覚えたら、使ってみてください。その繰り返しでさらに上質な表現を身に付けていきましょう。

語彙力は、重要なビジネススキルです。自分の中に多くの言葉の引き出しを持つことは自信につながり、それは人間としての信頼感にもつながります。語彙力を高め、一回り成長するために確実に学習を進めてください。



言葉の引き出しを増やす

語彙力トレーニング

Vol.1

ビジネスシーンで使える語彙を増やそう

CONTENTS

第１章　ビジネスがうまくいく言葉の力

Lesson 1　ビジネスシーンに若者言葉は似合わない ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
Lesson 2　語彙力とは何か？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
Lesson 3　語彙力アップにはどんなメリットがあるか？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
Lesson 4　どうすれば語彙力がアップする？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
Lesson 5　理解できる言葉と使える言葉は違う？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
Column　語彙力がないために失敗したことはありませんか？ ・・・・・・・・・・・・・・ 18

第２章　ビジネスシーンでよく使われる決まり文句

Lesson 1　あいさつで便利な決まり文句 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
Lesson 2　冠婚葬祭の決まり文句 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
Lesson 3　打ち合わせや会議をスムーズに進める言葉 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24
Lesson 4　仕事がデキる人と思わせる言葉遣い ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 26
Lesson 5　知性を感じさせる慣用句や例え ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
Check!　ニュースや新聞によく出てくる言葉をチェックしよう！ ・・・・・・・・・・・ 30
CaseStudy 章で出てきた語彙を使った問題 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 32

第３章　相手を立てるとき、頼みごとをするときの言葉

Lesson 1　知性と真実味が伝わるほめ言葉と返し方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34
Lesson 2　難しい頼みごとをするときに使える言い方 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
Lesson 3　きちんとしたお礼の言葉を言おう ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
Lesson 4　言葉を変えるだけで、人間関係が円滑に ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 40
Check!　状況に応じて変わる、人称代名詞や指示代名詞を確認しよう！ ・・・・・・ 42
CaseStudy 章で出てきた語彙を使った問題 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 44

第４章　謝る、断る、クレームを付ける場合の言い方

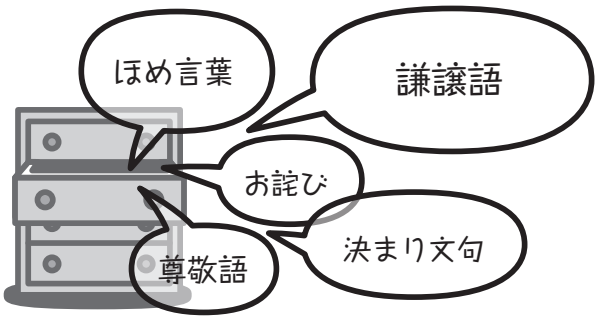
Lesson 1　心が伝わるお詫びの言葉 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 46
Lesson 2　相手を怒らせない丁寧な「お断り」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48
Lesson 3　上手に伝えたいクレーム ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50
Lesson 4　相手の気持ちに沿ったクレームの受け止め方・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 52
Check!　この言い方はアリ？　ナシ？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 54
CaseStudy 章で出てきた語彙を使った問題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 56

第５章　正しい敬語を正しく使おう

Lesson 1　敬語の役割と仕組みをおさらいしよう・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 58
Lesson 2　敬語は「パターン」で覚えよう・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 60
Lesson 3　敬語を使う相手はその時々で変わる ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 62
Lesson 4　過剰な敬語に気を付けよう ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 64
Check!　使える！　ビジネスシーンの敬語リスト ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 66
Column　世の中に氾濫する言葉「させていただく」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 68

第６章　好印象を与えるメール表現

Lesson 1　ビジネスメールで押さえるべきポイント ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 70
Lesson 2　受け答えを明確にするメールの表現 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 72
Lesson 3　表現力豊かなメールで印象付けよう ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 74
Lesson 4　ワンランクアップしたメール表現を目指そう・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 76
CaseStudy 相手によって表現が変わるメール比較・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 78



1か月目の学習の進め方

❶ 学習スケジュールを立てる

テキストの学習を始める前に、講座全体の学習スケジュールと、各章の学習予定日を決めましょう。各章の扉ページには、「学習項目 Lesson」ごとの学習予定日を記入する欄がありますので、ここに記入しておきます。

❷ 第1単元の学習を行う

事前に立てたスケジュールに沿って、無理のないペースで学習を進めていきます。テキストは全6章で構成されています。
それぞれの章に「学習項目 Lesson」「チェック!」「コラム」があります。Lesson で学習した内容の理解度を深めるために、「ケーススタディ」の設問に取り組み、内容を復習しましょう。

各章の構成

●学習項目 Lesson
各 Lesson は、「ポイント」「本文」「覚えよう！」で構成されています。まずポイントと本文を読み、要点を理解しましょう。本文の重要だと思った箇所に下線を引いたり、余白を利用して気付いたことや疑問に思ったこと、Lesson で学んだテーマに関する言葉のメモを書き込んでおきます。課題に取り組んだり、復習する際に活用しましょう。各 Lesson が修了したら、右下のチェック欄に☑を入れておきましょう。

●チェック！
各 Lesson で学習した内容の理解度を深め、テーマに沿った言葉や言い方を重点的に覚えましょう。

●ケーススタディ
各章で学んだことを、具体的なケースに当てはめて復習するページです。この章で学習した重要なポイントをいま一度しっかりと確認しておきましょう。

●コラム
各章の内容に関連した読み物ページです。失敗談や、世の中に広がっている間違った言い方などを集めましたので、似たような自分の経験談をまとめてみるなどして活用しましょう。

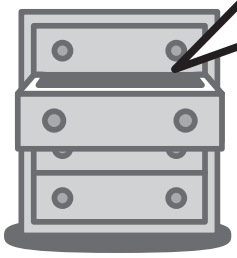
❸ 添削課題を提出する

第1単元のテキスト学習が修了したら、添削課題に取り組みます。はじめは、テキストを見ずに取り組んでみましょう。わからない部分については、テキストを読み返しながら、解答を記入してください。全ての設問に解答し終わったら、期日までに提出してください。

第１章

ビジネスがうまくいく言葉の力

第１章では、この講座のテーマである「語彙力」について、そもそも語彙力とはどういう能力なのか、身に付けるとどんなメリットがあるのか、などを学びます。ビジネス社会では「言葉」の影響力は意外に大きなものです。仕事の成否を左右するばかりか、その人の評価にも関わる語彙力について、まずしっかり理解しましょう。



◆ 学習スケジュール

	予定日	実施日		予定日	実施日
Lesson 1	／	／	Lesson 4	／	／
Lesson 2	／	／	Lesson 5	／	／
Lesson 3	／	／			

Lesson 1

ビジネスシーンに若者言葉は似合わない

POINT 1 その場にふさわしい言葉遣いができることも大事な能力

POINT 2 頭に浮かんだ表現を吟味してから口に出そう

親しみも感激も、若者言葉ではきちんと伝わらない

日頃、友人同士や家族との会話で使っている言葉が、ビジネスの場でもついうっかり出てしまうという経験をしたことはありませんか。上司や先輩に思わず「まじっすか？」と聞き返してしまったり、素晴らしいと思う気持ちを伝えようとお客さまに「フツーにすごいんですけど！」と言ってしまったり。

こちらは親しみを表したつもりでも、「え？　馴れ馴れしすぎない？」と受け取られたり、「普通なのだな」と思われて感激が伝わらなかったりすることもあるかもしれません。ビジネスシーンにはビジネスシーンにふさわしい言葉遣いがあります。つい口をつく若者言葉を失礼のない大人の言葉遣いに言い換える方法を学びましょう。

言葉遣いで信頼度が変わる

仕事がきちんとできれば言葉遣いなんて関係ない。本当にそうでしょうか？　仕事はいつも同じメンバーとするものではありません。社内外のさまざまなスタッフ、新しいお客さまなど、あなたのことをまだよく知らない人は言葉遣いを判断の材料の一つにします。「今、暇っすか？」と言う人より、「お時間ありますか？」ときちんと聞ける人の方が信頼できそうだと思うのも無理はありません。

思い浮かんだ言葉をそのまま口にする前に、一度頭の中で吟味する習慣をつけましょう。言葉遣いはビジネスパーソンとしてのあなたの印象をグッと良くする有効な方法なのですから。

覚えよう！

「自分は……、自分的には……」

↓

わたしは　わたくしといたしましては

一人称の基本は、男女を問わず「わたし」「わたくし」です。複数にする場合は「わたくしども」。「手前ども」という言い方もあります。

「まじっすか？」

↓

そうですか　さようですか

相手の言葉を確認する相づちとして使っているなら「そうですか」を使いましょう。「本当ですか？」は相手を疑っているように聞こえ、大変失礼です。

「ぶっちゃけ……」

↓

率直に申しますと……
有り体に申し上げれば……

「実は……」ということですが、「率直に申し上げれば……」と言えばさらに丁寧になります。「有り体（あていい）」は「ありのまま」という意味。やや堅苦しい言い方ですが、覚えておくと便利です。

「あり得なくないですか？」

↓

信じられないようなお話ですね

「なくない」は二重否定で強い疑いを表現していますが、相手の言葉を完全に否定するのは避け、柔らかい表現を使いたいものです。

【 言葉遣いで変わってしまう見積書の信頼度 】

見積書を挟んでお客さまとＡくん

学習修了チェック □

Lesson 2

語彙力とは何か？

POINT 1 多くの言葉を知っていることが基本のキ

POINT 2 言葉は使いこなしてこそ「力」になる

「語彙」とは単語全体のこと

「語彙」という単語自体が意外に難しい言葉です。「ごい」と正しく読めなかった人もいるかもしれません。辞書によれば、「ある一つの言語体系で用いられる単語の総称。日本語なら日本語の単語全体を意味する」（大辞林）とあります。単語は「語」とも言い、言語の最小単位です。ちなみに、単語や句や、文章を総称して「言葉」と言います。「言葉」という表現を使うとき、文脈によって無意識に意味を捉えて理解しています。

日本語にはどのくらい語彙があり、そのうちのどれくらいを知っていればコミュニケーションできるのでしょう。大きな辞書には単語が20万語あまり載っているそうですが、一般的には１万語知っていれば日常生活に不便はないと言われています。では、１万語を覚えれば、言葉を完璧に操るビジネスパーソンになれるのでしょうか？　たくさんの語を知っていることが「語彙力が高い」ことなのでしょうか？

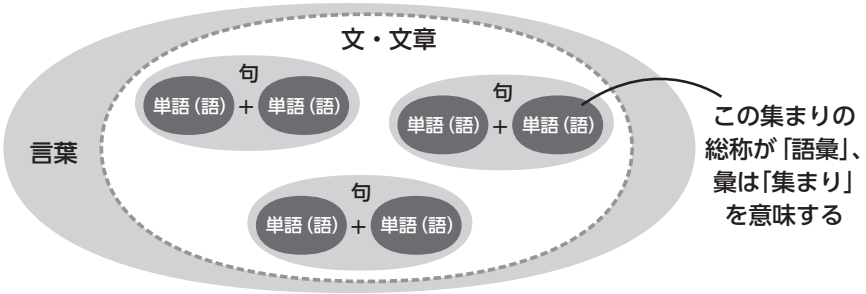
量と質、両方そろって「語彙力」になる

答えはノーです。もちろん、語彙が少なければ難しい文章は読めませんし、人を動かす文章は書けません。さらに、人は言葉で物事を考えますから、語彙が乏しいと思考の幅が狭まります。1万語しか知らない人より、2万語、3万語知っている方が豊かな思考ができると言われています。

しかし、それだけでビジネス会話やメールのスキルが保証されるわけではありません。「量」の面だけでなく、どのように使えるかという「質」の面も重要だからです。「語彙力」とは、多くの言葉を知り、それを使いこなす力です。言葉を使って考え、相手とコミュニケーションし、仕事を成し遂げる力がビジネスシーンで求められる語彙力なのです。

覚えよう！

語の仕組み



言語には多数の「語」（単語）があり、その語の集まりの総称が「語彙」、語が複数つながったものが「文・文章」です。

語彙力アップ

- 名詞、動詞、形容詞などの語彙を豊かに
- 専門分野の語／ビジネス用語／時事用語／教養語などの語彙を増やし、適切に使えるようになる

【 語はどんどん増えていく】

「仕事」＋「場」で仕事場、のように二つ以上の語を組み合わせることで、語は次々と増えていく性質を持っています。
ただし「肉うどん」は肉が入ったうどんですが、「きつねうどん」はキツネが入ったうどんではなく、キツネの好物が入ったうどんのこと。構造が同じでも使われ方が違う複合語もあるということです。

学習修了チェック □

Lesson 3

語彙力アップには どんなメリットがあるか？

POINT 1 語彙の豊富さが思考の幅を広げる

POINT 2 ネットワーク化された語彙がビジネス思考の力になる

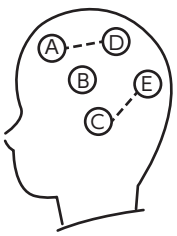
整理された語彙を持つことが力になる

語彙力がビジネスの場でどのように発揮されるかを見ていきましょう。人は言葉で考えますから、一般的に語彙力のある人は思考力に優れていると言われます。同時に、語彙力には考えたことを言語化する能力も含まれます。

下図のように、雑多な言葉や知識がバラバラに頭の中に存在していたのでは、断片的に「それ、知っている！」ということがあっても、きちんと説明したり、関連する情報につなげたりすることができません。それに対し、語彙力のある人、つまり多くの語をネットワーク化して整理できている人は、的確な知識を取り出して他の情報へとつなげていくことができます。このような頭の働かせ方がビジネスのうえで大きな力を発揮するのです。

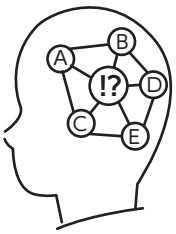
【 語彙力のない人とある人 】

語彙力のない人



知識がバラバラ

語彙力のある人



知識がつながっている
→ 言葉にできる
→ 新しい発想が生まれる