

決定版! 伝える技術 特大76ページ

日経ビジネス [アソシエ]
Associé 2012
6
JUNE
定価 630円

Wインタビュー

ちきりん [アルファ
ブロガー]
「常に自分に問い続けよう」

伊藤隆行 [モヤさま
プロデューサー]
「全員に好かれる必要はない」

特集2

描える&着こなす プロの技を伝授

仕事に効く! **スーツ術**

2012年5月10日発行・発売(毎月10日発行・発売) 第11巻第5号通巻247号 2002年10月3日第三種郵便物認可

こんな悩みに
効きます!

- ▶ プレゼンがうまくいかない
- ▶ 説得しても相手が動かない
- ▶ 説明が言い訳に聞こえてしまう
- ▶ クレームに対応できない
- ▶ 実は電話での対応が苦手
- ▶ 仕事のメールがうまく書けない
- ▶ 何気ない雑談がうまくできない
- ▶ 接待や会合を仕切れない



あなたの話、
2割しか
理解されて
いないかも…

決定版

技術 伝える

なぜ「話し方」だけでは解決しないのか?
勘所は「傾聴」「思考」「姿勢」「フォロー」の配合にあり!

即効!

スキルアップ講座

伝わる図解術/発想力/
笑いのコミュニケーション術

ビジネスでは
要注意!

意外と普通に使っている

稚拙な印象を与える

学生言葉

「キャラ」「ノリ」「ぶっちゃけ」「イケメン」「わたしの」…。若者同士が普通に使っている学生言葉は、社会に出ると途端に稚拙に聞こえる。そんなことにも気づかず、学生言葉を使い続けているビジネスパーソンも少なくない。これを機に、学生言葉からしっかり卒業しよう。

⚠ 語彙力不足だと気づいて!

Aさんが部長についての印象を先輩にコメント

Aさん 「うちの部長っていいキャラしていますよね〜」
先輩 「そんなこと部長に絶対言うなよ」
Aさん 「え? 何かいけないこと言いました?」(褒めてるつもりなのに…)

解説: キャラ

「いいキャラしていますよね」は、果たして褒め言葉になっているだろうか。学生時代は、「彼女のキャラからすると」などと「キャラ(キャラクター)」の一言で済ませていたかもしれないが、ビジネスの場での「キャラ」は、語彙力不足として捉えられてしまいかねない。この例の場合、「うちの部長はとても親しみやすく仕事しやすいです」などと、伝えたい内容を的確に表現した方がいい。親しみを込めて「キャラ」を使うこともあるが、言われた相手がどう受け取るかわからない。「キャラ」は「こんな人」と表現する時に便利だが、使用には十分注意したい。

異動してきたばかりのAさんが先輩社員に対して

Aさん 「まだ職場に慣れなくて、自分でもノリがいま一つなんですよ〜」
先輩 「ノリ?」(何だかいいかげんなやつだな…)

解説: ノリ

もともと「ノリ」は、音楽に関連する言葉で、テンションが高いということの意味でいたが、一般的には「ノリがいいね」のように、雰囲気の中にうまく溶け込んでいることに対して肯定的に使われたり、「ついノリでしちゃいました」と、その気もないのに場の雰囲気で行動したことを説明する時などで使われる。とはいえ、ビジネスパーソンが「ノリ」で何かをすべきではないし、まして「ノリがいま一つ」などと、自分の努力を棚に上げてごまかす言い方をしてはいけない。この例の場合は、「まだ課の事情が呑み込めず、戸惑っております」と言えば、好感を持たれたはずだ。

Aさんが初対面の取引先Bさんに対して

Aさん 「今日初めてお目にかかりましたが、Bさんってイケメンですよ〜」
Bさん 「いえ、そんなことは…」(何を言い出すの、この人…)

解説: イケメン

「イケメン」は、「魅力的」を意味する「イケてる」と、顔を意味する「面」、または男性を意味する英語の「men」から成る合成語で、「カッコいい男性」を意味する。褒め言葉で使われるが、あくまでも「外面」に注目した言葉であることに注意したい。相手によっては「知性や能力を見ずに、単に顔で判断している」として「イケメン」という評価を嫌う人も少なくない。それでも相手の容姿を褒めたい場合は、「自然な笑顔がとても素敵ですね」や「仕事に向かう真剣な表情が素敵です」というように、自然に、かつ具体的に褒めるようにしよう。



佐々木瑞枝さん
Mizue Sasaki

武蔵野大学文学部、大学院教授。専門は日本語学。近著に「9割の日本人が知らない日本語のルール」(5月1日発売)、「日本語教師になりたいあなたへ」(6月4日発売)などがある。

「部長っていいキャラしてますよね〜」と言った瞬間、部長の顔が強ばった。褒め言葉のつもりで言ったのに…。「キャラ」「ぶっちゃけ」「わたしの」など、なかなか学生言葉が抜けられないビジネスパーソンは少なくない。単に他の言い方ができないだけなのか、意図的に「若さ」をアピールしたいのか。いずれにせよ、学生言葉は教養がないと思われかねない。特に、安易に人をカテゴリーに分類する表現「ノリ」「キャラ」などは、使った人の語彙力不足が露呈する。「社会人になったら学生言葉をやめなさい」と大学の卒業生に必ず語るといふ日本語教師の佐々木瑞枝さん。「先生の授業はノリがいいから楽しいです!」と言われると、うれしいのですが、がっかりもします。興味を持ってもらえるよう、周到に準備をしているのに、ノリの一言で片付けられてしまうと徒労感が…。(佐々木さん) 学生言葉は、学生だけの特権だということを忘れずに。

！ 曖昧表現でほかさない！

企画書の仕上がりを上司から聞かれたAさん

上司 「この企画書、どう思う」

Aさん 「**わたし**的には、とてもいいと思います」

解説：～的

1人称の「わたし」に「的」をつけるという用法は日本語としては不自然だ。「私はとてもいいと思います」と答えるべきところだが、自分の意見をはっきり伝えたくない人に限って「わたし的には」を使う。意見を伝える場合は、たとえ自信がなくても「的」をつけて曖昧に表現することは避けたい。特にビジネスの場合は、「的」を使うと信頼度が下がる。なお、「主観的」「客観的」「公的」「私的」などのように、名詞に「的」がつき、形容動詞となって日本語として定着しているものもある。「わたし的には」という言葉は、これらの表現から派生して作られた造語と考えられる。

営業先でAさんが取引先のBさんに

Aさん 「資料の方は、こちらです」

取引先Bさん 「ありがとうございます」「方」っている?)

解説：～の方

丁寧に伝えているようにも思えるが、「資料はこちらです」と言えばいいだけで、「の方」は不要だ。「～の方」は、「おタバコの方は吸われますか?」や「あのプロジェクトの方はうまくいっています」というように名詞の後ろにつけて、心理的に事物の輪郭をぼかしたい場合によく用いられる。接客のアルバイト経験がある若者が多用する傾向が強い。特に気にならないという人も少なくないが、「～の方」を頻繁に使いすぎると回りくどい印象を持たれる。ビジネスの世界では、曖昧な表現を多用する日本的表現を嫌う人も多いため、意味のない「～の方」の使用は控えるのが無難だ。

！ お友達ではありません！

サービスの売り込み営業に行ったAさんが
対応してくれたBさんに対して

Aさん 「**めっちゃ**便利ですよ、このサービス。ぜひ導入の検討をお願いします」

Bさん 「え、ええ、良さそうですね…」(子供みtainな人だな…)

解説：めっちゃ

「非常に」「とても」「大変」の意味で使われる「めっちゃ」は、「滅茶苦茶」の短縮形として定着した言葉。「めっちゃすごい」や「めっちゃかわいい」と、学生が使う分には問題はないが、ビジネスパーソンが使うと相手に子供じみた印象を与える。豊かな感情表現手段とも言えるが、相手との関係が深い場合は、使用を控えた方がいい。

Aさんが交渉相手のBさんに対して

Aさん 「**ぶっちゃけ**、この予算だと難しいですね」

Cさん 「そうですか…」(何か嫌な言い方…)

解説：ぶっちゃけ

「打ち明ける」→「ぶち明ける」→「ぶっちゃけ」と変化した言葉。言にくい本音を伝える時に使われる。以前は「打ち明ける」の意味合いが強く、「ぶっちゃけトーク」などのように「ここだけの話」として使われていたが、最近では「つまり」や「結局」のように、話をまとめる意味合いでも使われることが増えた。SMAPの木村拓哉がドラマの中で「ぶっちゃけ」をカッコよく使ったことから使用者が急増したが、ビジネスの場では軽薄なイメージを持たれることがある。「単刀直入に言う」とビジネスシーンに適した言い方にしよう。

！ 「だって」は言わない！

企画書を仕上げてこないAさんに対して上司が

上司 「この企画書は今日までに仕上げてくれと言ったよね」

Aさん 「**だって**、ここ数日は本当に忙しくて作る暇がなかったんです」

解説：だって

指摘や依頼に対して言い訳をする時、「だって(さ／ね／ですね)」を使う人がいる。この「だって」は、相手の意見に同意できずに反論したり、言い訳をする場合に使われる助詞が接続詞化したものだ。「だって」の後は延々と反論や言い訳が続くことが多いため、「だって」と聞いた瞬間にイラっとくる人もいる。反論や言い訳をしたい場合は、「確かにそうですが」や「その点はおっしゃる通りですが」などと、相手の意見を受け入れたうえで自分の意見を主張するといふ。

！ その言い方、変です！

レストランで食事をしているAさんと上司

Aさん 「この料理、**全然**おいしいですね」

上司 「あ…」(その表現、変じゃないか…)

解説：全然

本来、副詞として使われる「全然」は、後に打ち消しの語である「～ない」などを伴い、否定の意味を表す使い方をする。しかし、最近では、「こちらの内容の方が全然面白いですね」というように、「全然+肯定表現」で使う人も増えている。本来の使い方ではないが、マスコミなどでも普通に使われるようになると、その使用法が市民権を得て、1人歩きを始める。最近では肯定表現の「全然」もそれほど耳障りではなくなってきているが、本来の使い方を知る人には「その日本語は変だよ」と思われている可能性がある。