

# 第六章 ことばづか 言葉遣いのマナー

はじめに

## 第六章

### 第一節

#### ことばづか 言葉遣いは心遣い ことばづか

作为日企工作人员在工作中必须讲究语言技巧，无论是公司内部报告、联系、商量、指示、传达，还是与外部人员的交谈，都需要注意讲话方式，说话要让对方易懂且不失礼貌。

本节中需掌握的重点：

1. 语言技巧的本质
2. 措辞与关爱

## ことばづか 1. 言葉遣いの基本 きほん

みずしらずのひとたちが知り合い、お互いを理解し合うために、言葉は非常に重要な役割を担います。言葉を使って意思の疎通を図り情報を共有化することは、お互いを理解し信頼関係を深めることに繋がります。

普段、会社内の同僚たちとの会話は方言でもさしつかえありませんが、ビジネスの場では、原則と



して標準語を使うようにします。しかし、標準語といっても、日本語はアクセントを間違えても全体の流れから意味が理解できることが多いので、敢えて正確さに拘ることはありません。

アクセントやイントネーションよりも、言葉の響きや声の出し方に気をつけるようにします。一般には、濁音を多く使うと発音が不鮮明で聞き取りにくく、聞く側に不快感を与えるとされていますから、できるだけ音の響きのよい言葉を選んではっきりと明るい声で話すようにするとよいでしょう。

また、相手に対してよい印象を与える話し方、TPOを考えることも必要です。いつ、どこで、誰に、どのような内容を話すかによって、話し方も違ってきます。いくらはっきりと明るい声で話すことが相手によりよい印象を与えるといえども、会議中であつたり他の人に聞かれたくない内容であつたりすれば、声を落としてひそひそ話さなくてはなりません。ビジネスマンとしては、正しい日本語を使つてもTPOをわきまえなければ、重大な誤解を招くことになりかねませんから、注意しましょう。

## 2. 言葉遣いは心遣い

「美しい言葉遣いは深い心遣いによる」と言われています。言葉は同じ人の口を通して出てきても、時に温かみを感じさせ、また、時に冷たさを感じさせることもあります。話し手の使用する言葉、語尾、声の高低、話すスピード、さらには表情、目の輝き、動作などが、話し手の心の温かみや冷たさを表すのです。心のこもった言葉や態度は、あなたの心の温かさを相手に伝えることができます。

ビジネスマンにはビジネスマンが使うべき言葉遣いがあります。「です」「ます」「でございます」といった丁寧語はビジネスマンの最低限必要な言葉遣いです。これに加えて、相手の年齢や立場、相手と自分の関係に応じて尊敬語や謙譲語を使って会話することになります。更に、



言葉は心の鏡です。積極的で、肯定的なものの考え方や受け止め方をする人は、言葉遣いにも表れてきます。「～できません」とか「～してはいけない」という否定的な言葉や、禁止を表す言葉は、あなたのやる気のなさや、心遣いの欠如を表し、相手に負の感情を抱かせかねませんから、肯定的な表現を選びましょう。

また、相手の意見や質問に否定で答えるのではなく、「そのような意見もあるでしょうけど、こうも考えられませんか」や「できますが、時間がかかります」というように肯定的な応答を先にして、必要ならば反論や否定的な表現をするというようにします。その他、婉曲な話し方として、断定は「～するというのはいかがでしょうか」などの疑問形に、命令、要望は「～していただけませんか」というように依頼形に変えることも一つの工夫です。疑問形を使うことは最終的な決定権を相手に委ねることであり、相手を重視することに繋がります。

美しい言葉、正しい敬語、相手を不快にさせない表現は、ビジネスマンの話術に欠かすことのできない要素です。ですから、いたずらに緊張してぎこちない話し方になってしまわないように、普段から正しい言葉遣いを心掛けましょう。

会話 面会を申し入れる時の言葉遣い 

金洋：私、金洋と申しますが、田中さんにお目にかかりたいのですが。いらっしゃいますでしょうか。

受付：恐れ入りますが、どちらの金洋様でいらっしゃいますか。

金洋：あ、失礼いたしました。東洋商事の金洋と申します。  
(名刺を渡す)

受付：東洋商事の金洋様ですね。アポイントメントはお取りいただいていますでしょうか。

金洋：いいえ。

受付：承知いたしました。少々お待ちください。  
(社内へ電話)

お待たせしました。金洋様、実は当社には営業部と人事部に田中がおります。どちらでしょうか。田中一彦でしょうか。田中明でしょうか。

金洋：田中一彦様をお願いします。

受付：(営業部へ連絡、受話器を渡しながら)

金洋様、ただいま、田中はミーティングの最中で、席を離れられないようです。電話口に出ておりますので…どうぞ。

金洋：もしもし。金洋でございます。お忙しいところ、申し訳ありません。実は先日お話し上げたカシミヤセーターのサンプルの件でご相談したいと思ひまして…。

田中：承知いたしました。金洋さん、実は私もそのことでお電話差し上げようと思っておりました。どうでしょう、明日午後1時、例の喫茶店でお会いできませんか。

金洋：ああ、そう願えれば私も助かります。是非お目にかかって直接お話しさせていただきたく存じます。

田中：承知いたしました。今日はせっかくいらしてくださいましたのに、失礼いたしました。では1時に。

金洋：では明日、よろしく願い申し上げます。ごめんください。

## 解釈



### 1. 「～てもさしつかえない」的用法

接名词、动词和形容词连用形、形容动词词干后，表示从周围的情形、常识、规则等考虑，允许做某事的意思，但不很积极。可译为“…也没有关系，…也不要紧”。

#### 例

①今日は仕事が終わったので、早退しても差し支えないですか。

今天工作已经完成了，早退也没关系吗？

②少しよくなったら、患者さん自身の判断で、服用量を自己調節してもさしつかえないのです。

病状好一点儿后，患者不妨根据状态做出判断，自己调节药的服用量。

## 2. 「<sup>あ</sup>敢えて～ない」的用法

「<sup>あ</sup>敢えて」后接否定型，表示并不特别值得一提、不强迫的意思。可译为“未必…，毫不…，并不…”。

### 例

①あなたが話したくないことを私は敢えて聞こうとは思わなかったのです。

你不想说的事情，我并不想打听。

②相手が偉い先生だからといって、敢えて遜る必要もありません。

没有必要因为对方是知名学者就卑躬屈膝。

## 3. 「～に<sup>くわ</sup>加えて」的用法

接体言后，表示累加、添加的意思。可译为“加之（还）…，又加上…”。

### 例

①いまの子どもは学校の勉強に加えて塾へも行かされて、負担が大きすぎます。

现在的孩子不仅要学习学校的课程内容，还要必须去补习班学习，负担太大了。

②中国は国土が広いのに加えて資源も豊富です。

中国国土宽广，资源也丰富。

## 単語表



### 本文 1

○<sup>み</sup>見<sup>し</sup>知らず / (连语) 素不相识 (的人)，未曾见过 (的人)

<sup>にな</sup>担う / 担负, 承担

<sup>こたわ</sup>拘る / 拘泥

イントネーション / 声调, 语调

ひそひそ / 小声说, 悄悄地 (说话)

## 本文 2

<sup>けつじょ</sup>欠如 / 缺少, 缺乏

<sup>ゆた</sup>委ねる / 委托

<sup>わじゆつ</sup>話術 / 讲话方式, 说话技巧

ぎこちない / 僵硬, 不圆通, 不利落

## 会話文

ミーティング / 会议, 集合

カシミア / 开士米山羊绒

## 練習



### 一、ビジネスマナーをチェックしましょう

1. 言葉の持つ重要な役割は、意思の疎通を図り、情報を共有化し、お互いを理解し、信頼関係を深めることにあります。
2. 会社内では、絶対に方言を話してはなりません。
3. 「話す」上で、明るい声で、常にTPOをわきまえて言葉を選ぶことがビジネスマンにとって重要です。
4. 一般的にビジネスマンは、誤解を恐れず言いたいことを単刀直入に言うほうがいいです。

5. 否定的な言葉や禁止を表わす言葉は心遣いの欠如を表すので、出来るだけ避けるほうがいいです。
6. ビジネスマンは、その時々に応じ、相手によって、命令形や謙讓語、丁寧語を使い分ける努力をする必要があります。
7. ビジネスマンにとって、相手に負の感情を抱かれても、決して肯定的な表現に終始することなく、時には否定的な返答することも大切です。
8. ビジネスマンは常に、相手を不快にさせない表現、美しい言葉、正しい敬語を使うよう努力をすべきです。

## 二、クイズを楽しみましょう

1. 上司が方言で仕事の指示をしました。理解できない時の対応の仕方は下記の中でどれが適切でしょう。
  - a. 「何をおっしゃっているのか分かりません」
  - b. 「標準語でお話してください」
  - c. 「すみません。もう一度言ってください」
  - d. 「おっしゃっていることはこういう意味でよろしいでしょうか」
2. 「弊社の川崎工場へはどなたがいらっしゃいますか」と聞かれました。返事として適切なものは下記のどれでしょう。
  - a. 部長と私が行きます。
  - b. 部長と私が参ります。
  - c. 部長と私がいらっしゃいます。
  - d. 部長と私が来られます。



### 三、ロールプレイを試みましょう

れんしゅう 練習 テーマ	ことばづか ようちゅうい 言葉遣いに要注意
さん かしゃ 参加者	めい 2名
やくわり 役割	やまざき せんばい 山崎 (先輩) あさい しんにゅうしゃいん 浅井 (新入社員)
ばしょ 場所	きっさてん 喫茶店で
ばめん 場面	まえふたり いっしょ とりひきさき ほうもん しん この前二人は一緒に取引先を訪問しました。新 にゅうしゃいん あさい きんちよう ことばづか しっぱい 入社員の浅井さんは緊張して、言葉遣いに失敗 しました。それに気づいた山崎先輩が遠回しに してき あさい あやま けんきよ たい 指摘します。浅井さんは謝ってから、謙虚な態 ど せんばい ことばづか おし 度で先輩に言葉遣いについて教えてもらいます。

### 関連知識



#### ☆お願いする場合のクッション言葉

1. お手数をおかけしますが、……
2. 大変恐縮ですが、……
3. 勝手に申し上げますが、……
4. よろしければ、……

#### ☆反論・反対意見を述べる際のクッション言葉

1. 確かにそのとおりでございますが、ご意見には賛成いたしかねます。
2. お言葉を返すようですが、こちらの意見の方が正しいのではないのでしょうか。

3. おっしゃることはわかりますが、賛成いたしかねます。

4. ご意見なるほどとは思いますが、こういった考え方もあるのではないのでしょうか。

☆<sup>きよひ</sup>拒否<sup>さい</sup>する際のクッション<sup>ことば</sup>言葉

1. 申し訳ありませんが、本件はお受けできません。

2. 残念ながら、今回はご遠慮させていただきます。

3. 失礼とは存じますが、今回はお断りいたします。

4. せっかくですが、本日はお引取りください。

5. 大変恐縮ですが、ご期待には沿えません。