



りゅう がく せい  
留学生のための  
にほんご  
ビジネス日本語  
HANDBOOK

へいせい ねん ど ち いき ちゅうしやう きぎやう かいがい じん ざい かく ほ てい ちやく し えん じぎやう  
平成26年度地域中小企業の海外人材確保・定着支援事業

へいせい ねん ど ち いき ちゅうしやう きぎやう かいがい じん ざい かく ほ てい ちやく し えん じぎやう  
平成26年度地域中小企業の海外人材確保・定着支援事業

# CONTENTS

はじめに ..... 1  
本書の使い方 ..... 2

**Chapter 1** 行動の背景を意識したビジネス日本語 ..... 5  
1-1 遅刻しそうなときの電話 ..... 6  
1-2 ビジネスシーンのあいさつ ..... 8

**Chapter 2** 指示受け／報・連・相のための3つのスキル ..... 11  
2-1 確認スキル ..... 12  
2-2 再構成スキル ..... 14  
2-3 低文脈化スキル ..... 16

**Chapter 3** 相手や場面に応じた表現（敬語や丁寧な表現） ..... 19  
3-1 「～ます」「～ません」の言い切り ..... 20  
3-2 自上の人に使えない表現 ..... 22  
3-3 普通の表現と丁寧な表現 ..... 24

**Chapter 4** 状況やメッセージの伝え方（説明スキル） ..... 27  
4-1 事実と経緯 ..... 28  
4-2 希望・計画と理由 ..... 30  
4-3 経験（エピソード）と得たもの ..... 32

**Chapter 5** すぐ使えるメール・スキル ..... 35  
5-1 メールの基本 ..... 36  
5-2 問い合わせのメール表現 ..... 38  
5-3 連絡・お知らせのメール表現 ..... 40  
5-4 報告のメール表現 ..... 42  
5-5 依頼のメール表現 ..... 44  
5-6 お礼のメール表現 ..... 46

**Chapter 6** すぐ使える電話スキル ..... 49  
6-1 電話の基本 ..... 50  
6-2 電話を受ける（内線） ..... 52  
6-3 電話を受ける（外線） ..... 54  
6-4 電話をかける ..... 56  
6-5 アポイントを取る（変更する） ..... 58

**Chapter 7** 外国人新入社員のためのビジネスマナー ..... 61  
7-1 挨拶のマナー ..... 62  
7-2 社内コミュニケーションのマナー ..... 64  
7-3 席次のマナー ..... 66  
7-4 名刺交換のマナー ..... 68  
7-5 その他特に注意すべきビジネスマナー ..... 70

# ビジネス日本語とは

## 本書の対象は？

本書は、これから就職活動を行う人から就職活動中の人、そして、入社予定の人たちを含め、日本での就職を目指す留学生のために作成しました。幅広い場面から題材を取り、身近な場面での表現と、就職活動や入社後に使う表現の間に橋がかかるように構成されています。

## ビジネス日本語は特殊な日本語ではない！

「ビジネス日本語」というと、ビジネスの世界だけで通用する特殊な日本語のように聞こえるかもしれませんが、そうではありません。ビジネス日本語は、日本語のバリエーションのひとつです。それは皆さんが普段、学校や日常生活で使っている日本語の延長線上にあります。人と人が一緒に何かをするときに、お互いに気持ちよく働けるように配慮して言葉を選ぶのは、どこでも同じです。尊敬語や謙譲語をたくさん使って、丁寧な日本語を話さなければ、と心配する必要はありません。

## 行動の背景に目を向けよう！

人々の行動の背景には、多様な考え方や前提があります。仕事の進め方、期待される役割、責任や裁量の範囲、時間の概念などの前提は、個人・職場・業種・地域によってさまざまです。そのような多様な前提が、行動に影響していることを意識する必要があります。グローバルな環境で働く際には、相手と自分の前提に目を向けたうえで、固定観念にとらわれることなく、また、自分を見失うことなく、その場に応じて自分の行動を主体的に選択することが大切です。

## ビジネス日本語で大切なことは？

大切なのは、「どう言うか」ということよりも、「何を言うか」です。そして、「何を言うか」は、状況や場の判断（あることをどのような視点から見るか）によります。目の前のことだけでなく、できるだけ全体を見渡すことです。その際、自分がどう動けば仕事全体がうまく進むか、というチームワーキングの視点を持つことも大切です。それさえあれば、敬語があまり上手に使えなくても、文法が少々間違っても大きな問題ではありません。

## さあ、始めよう！

本書には、日本での就職を目指す人たちが、最低限、身につけておいたほうがよいことをまとめました。自分一人でもたくさん練習できるように、音声もウェブ上に用意しました。

ビジネス日本語は、皆さんがいま、使っている日本語の延長線上にあります。怖がることはありません。さあ、本書でビジネス日本語の学習を始めましょう！

# ほんしょつかかた 本書の使い方

## 本書の構成

Chapter 2 指示受け/報・連・相のための3つのスキル  
ビジネス場面では、きちんとコミュニケーションを取りながら、チームで仕事を進めることが大切です。そのために不可欠な、3つのスキルを身につけましょう！

Chapter 2-1 確認スキル  
上司の指示を聞いて「はい、わかりました」と答えるだけでは不十分です。行き違いを避けるには、簡単な指示でも、わかったつもりでも、必ずその場で声に出して指示内容を復唱確認する必要があります。次の「〇〇ですね」等の表現を使って、指示や依頼を聞いた確認する習慣をしっかりと身につけましょう！

学習のポイント：3つのスキル

ポイント① 確認スキル=聞いたことを声に出して確認！  
自分では十分と思っても、上司から見たら未十分ことが多いのが、この確認です。わかったつもりで仕事を進め、あとで「そんな指示はしてないぞ！」となってしまうのは大変。指示を受けたら、簡単だと思っても、「〇〇ですね」と必ず声に出して指示内容を復唱確認しましょう。

ポイント② 再構成スキル=理解したことを簡潔にまとめ直す！

確認には、この表現！  
～ですね。(ノ)  
典型的な確認の表現です。名詞(句)に「～ですね」をつけて繰り返します。  
例) 3時ですね。/受付の前ですね。/大変そうですね。  
～ということですね。  
動詞や形容詞、またはそれらを含む句や節に使用します。  
例) 大きさを覚えるということですね。/このままでよいということですね。

NG表現  
×「～ということですか」→確認ではなく質問に聞こえます。  
×「～ますね」→宣言しているようです。  
×「～ですよね」→なれなれしいので自信には使えません。

避けたほうがよい、NG表現を示します。

比べてみよう！  
○と×の違いは何？

△ はい、わかりました。  
× 朝日の3時ですか？  
× 3時に行きますよね。  
× 朝日の3時ですよね。  
○ はい、わかりました。ただ、本当にわかったが上司は不安です。  
○ 朝日の3時にA社訪問するから、着も来るように。  
○ 朝日の3時にA社訪問ですね。はい、わかりました。

先輩からのアドバイスです。

Chapterのタイトルです。

このセクションで学ぶ学習の狙いやポイントを解説します。

ここでどんなスキルを身につけるのか、目標を示します。

ここで、ぜひ身につけたい表現を示します。

自己学習の効果を上げる学習のコツやヒントを示します。

この本では問題を「タスク」と呼びます。しっかり身につけるための練習です。右上のQRコードからアクセスすると音声がかかります。次頁の「音声練習の方法」を見てください。

Chapter 1 Chapter 2 Chapter 3 Chapter 4 Chapter 5 Chapter 6 Chapter 7

タスク 1 形の練習  
次の内容を、確認の形(「～ですね/～ということですね」)で言ってみましょう。  
※やり方: 問題を見る ⇒ 答える ⇒ 解答例を聞く

① 朝日の3時 → 〇  
② 1F受付の前 → 〇  
③ 橋の上から2段目 → 〇  
④ [シフト] 夕通土曜、出勤する → 〇  
⑤ [約束] 土曜日の午後1時、JR広島駅、西改札口 → 〇

タスク 2 状況の練習  
音声を聞いて、相手の言ったことを復唱確認しましょう。  
※やり方: 問題を見る ⇒ 問題音声を聞く ⇒ 答える ⇒ 次のカードを出す ⇒ 解答例を聞く

(身近な場面でウォームアップ)  
① 学校で: 事務担当者が次のように言いました → 〇  
② 学校で: 授業のあとで、先生があなたを呼び、言いました。 → 〇  
(就活+実践場面でスキルアップ)  
③ 就活で: 企業に問い合わせの電話をかけた後、言われました。 → 〇  
④ 入社後: 仕事が終わったときに、先輩から言われました。 → 〇  
⑤ 入社後: 席にいるときに、上司から指示されました。 → 〇

タスク 3 口慣らし練習  
上のタスクの解答例の音声を聞いて、シャドーイングしましょう。  
※やり方: 音声を聞いて、聞きながらほぼ同時にシャドーイングをする。 ※下記ワンポイントアドバイス参照

自己学習のワンポイントアドバイス: シャドーイング  
シャドーイングとは?: 音声を聞きながら、ほぼ同時に影のように真似て言う学習方法。自然な音声に身につき、スピードに対応できる(=自動化)などの効果が期待できます。  
効果を上げるコツ: 1. びったり同時に!(≠リピート) 2. よく聞いてそっくりに! 3. 毎日コツコツ!

自己学習の効果を上げる学習のコツやヒントを示します。

練習用の音声&解答例: 「Quizlet」  
<http://goo.gl/XBKV14>  
Class: BJHandbook  
スマートフォンかPCのインターネットで上のURLからアクセスするか、「Quizlet」を検索し、「BJ Handbook」に入ってください。  
(リンク有効期限: 2016年3月末日)  
一度ダウンロードすればオフラインでも使えます。

スマートフォンでQRコードが読める人はここからアクセスしてください。

# 本書の使い方

## ■ 音声練習 (Quizlet) の使い方



1

スマートフォンやPCなどの端末で指定のサイトにアクセスすると、Quizletの画面が出るので、Flashcardsをタップしてください。



2

タスクの例題が出ます。♪ (ポーン) が鳴ったら、「答えを教えてください」という意味です。自分で答えを言ってみましょう。



3

そのあと、「Tap to flip」をタップして答えを確認します。



4

カードが裏返って答えの文字と音声が出ます。リピートしましょう。(各カードの表に問題、裏に答えがあります。) ※タスクによって1問1枚と2枚の場合があります。



5

終わったら右下の三角印▶をタップして次のカードに進みます。画面に▶が出ないときは、右上の「Options」をタップします。



6

カードをタップするたびに《表(問題) ⇄ 裏(答え)》が切り替わります。次のカードに進みたいときは、右下の▶をタップします。(左下の◀を押すと前に戻ります。)

## Chapter

# 1

# 行動の背景を意識したビジネス日本語

「同じ人間だから考えることは同じ」？ 人それぞれに考え方があり、それを支える前提があります。この意識が、より良いコミュニケーションの第一歩です。

皆さんは、休日の昼に何を食べますか？ 食事一つでも様々な行動があります。そこには簡単なのがよい、栄養が大切などの考え方があり、その背景に「そもそも食事とは何か」という無意識の前提が隠れています。たとえば、〈食事は空腹を満たすもの〉と考える人と〈社交を楽しむ場〉と考える人では、何をどのように食べるかがまったく違うでしょう。〈空腹を満たすもの〉と考える人を誘うには、「大勢来て楽しいよ」というより、「お腹いっぱい食べられるよ」という言葉が効果的かもしれません。

## 食事に関する行動・考え方・前提の例



人の具体的行動  
(何をどう食べる?)

行動の理由  
考え方・価値観  
(どんな食事がいい?)

前提  
(そもそも食事とは?)



## POINT

【 前提に目を向けよう！ 】

- ◆ 同じ職場でも、人が持つ前提はそれぞれ個別。
- ◆ 特に世代や生まれ育った社会環境が異なれば、多様な前提があり得る。
- ◆ 前提に目を向けずに理由だけ説明しても、話が平行線になる場合がある。
- ◆ 自分と相手の持つ前提に目を向ければ、コミュニケーションのゴールに、より速く到達できる。

# 遅刻しそうなときの電話

## 学習内容

遅刻しそうなときに、どう対処するか、遅れることを連絡するとき、電話で何を言うかにはその人の考え方とその前提が表われます。あなたの上司や同僚はどのような前提を持つ人々でしょうか。あなた自身は？ お互いの前提が違っていると、ちょっとした言葉が思わぬ誤解を与える場合があります。次の事例を考えてみましょう。

## ミニ事例

### 「電車の事故で仕事に遅れそう！」

あなたは新入社員です。出勤途中、電車が事故で止まってしまいました。今8時半です。仕事は9時からですが、出社が15分ほど遅れそうなので電話で連絡します。



あ、課長、おはようございます。〇〇です。実は……

はい、ABC商事、営業部です。



### あなたならここで、まず何を言う？

人の具体的な行動  
(何を言う?)

行動の理由・考え方・価値観  
(何をすべき?)

前提  
(遅刻で何が問題?)

「事故で電車が止まって止まって……」	遅れた原因を説明すべきだ	誰の責任かが問題だ
「申し訳ございません！……」	まず謝るべきだ	迷惑をかけたことが問題だ
「出社が15分ほど遅れそうです。……」	到着時間を知らせるべきだ	事態への対応が問題だ

あなたなら？

「  
」

## POINT

【前提の違いを意識したコミュニケーションを！】

- ◆ 同じ言葉でも相手の前提によって、違う意味に受け取られる場合がある。
- ◆ 「どちらが正しいか」ではなく、相手がそれをどう受け取るかという視点が大切。

左頁のミニ事例で、異なる前提を持った相手（上司）は、①の言葉をどのように受け取りと推測されるでしょうか。（考えられる反応を、下のa~cから選びましょう）



新入社員の言葉	前提の違いによる相手（上司）の受け取り方		
	「誰の責任かが問題だ」と考える相手	「迷惑をかけたことが問題だ」と考える相手	「事態への対応が重要だ」と考える相手
① 事故で電車が止まっていて……			
② 申し訳ございません！……	謝るのは本人のミスだからだな。	OK。迷惑をかけたことを謝った。	謝るより何時に着くかが先だろう。
③ 出社が15分ほど遅れそうです。……	それはいったい誰の責任なんだ。	迷惑をかけたのに、なぜ謝らないのか。	OK。まず、一番重要なことがわかった。

① 事故で電車が止まっていて……



ああ、そう、遅れるんだね。



a. OK。事故なら本人に責任はないな。



b. 原因よりも何時に着くかが先だろう。



c. 言い訳をして責任逃れをしているな。

自分なら「事故で電車が止まっていて、出社が15分ほど遅れそうなんです。申し訳ございません」のように、全部言うという人も多いでしょう。けれども、どの順番で言うかによっても、相手の受け取り方は変わってきます。



## POINT

【いつも「郷に入れば郷に従え」でいいの! ?】

- ◆ 前提が違うのに、いつも無理に自分を殺して相手に合わせていると、苦しくなる。
- ◆ 相手の前提をわかったうえで柔軟に、「ここは合わせておこう」「ここは自分のやり方で」「別のやり方はないか」と、ゴールに至る道筋を選べるようになれば、あなたもコミュニケーションの達人です。

## 学習内容

ビジネスシーンでどのようなあいさつをするかにも、その人の考え方とその前提が表れます。特に、入社してすぐの新任のあいさつは皆さんの第一印象を左右しますが、あいさつの意味をどう捉えるかで、話す内容や話し方が大きく変わります。あなたなら、新任のあいさつで何を言いますか？

相手の考え方の前提を知るのは、無条件に相手に合わせるためではありません。前提に目を向ければ、相手に合わせる以外にも、自分らしさを損なわず、かつ、相手にも受け入れられるあいさつの仕方を工夫する、自分を印象づけるために敢えて違うスタイルを取るなどのさまざまな可能性が出てきます。前提を知って、戦略を練ることは、賢いコミュニケーションにつながります。



## 新任のあいさつ

入社後、所属部門に配属されて、上司や先輩が並んでいるところで、初めてあいさつをします。下記の表の①～④の行動について、前提と上司の反応を考えて、右頁の問題を解いてみましょう。

行動 (新任のあいさつで何を言う?)	その前提は?	あなたなら?	前提bの上司の反応は?
① ○○です。よろしくお願いします。			
② はじめまして。○○です。皆さん、初めての外国人社員を迎えて緊張していますか？私は気楽なタイプなので安心してください。趣味はサッカーです。サッカー好きな人、いますか？よかったら、今度いっしょにしましょう。よろしくお願いします。			
③ このたび、国際営業課に配属されました○○と申します。まだ入社したばかりの新人ですが、早く戦力になれるように、皆さんのご指導をいただきながら精一杯がんばります。どうぞよろしくお願いします。			
④ このたび、国際営業課に配属されました○○と申します。○○大学で経営学の学位をとり、初の外国人社員として採用されました。専門知識をフルに生かし、会社の発展に貢献する所存です。よろしくお願いします。			

## あいさつの前提

左頁の①～④のあいさつをする人はそれぞれ、あいさつとは何だという前提を持っていると思いますか。また、あなた自身の前提に近いものはどれですか。

- 自分の人間性を知ってもらい、一挙に距離を縮める場
- 新参者が謙虚な姿勢を示し、仲間に入れてもらう儀式
- 初対面で自分を売り込み、能力の高さを印象づける場
- ただの慣習で、特に意味はない
- その他



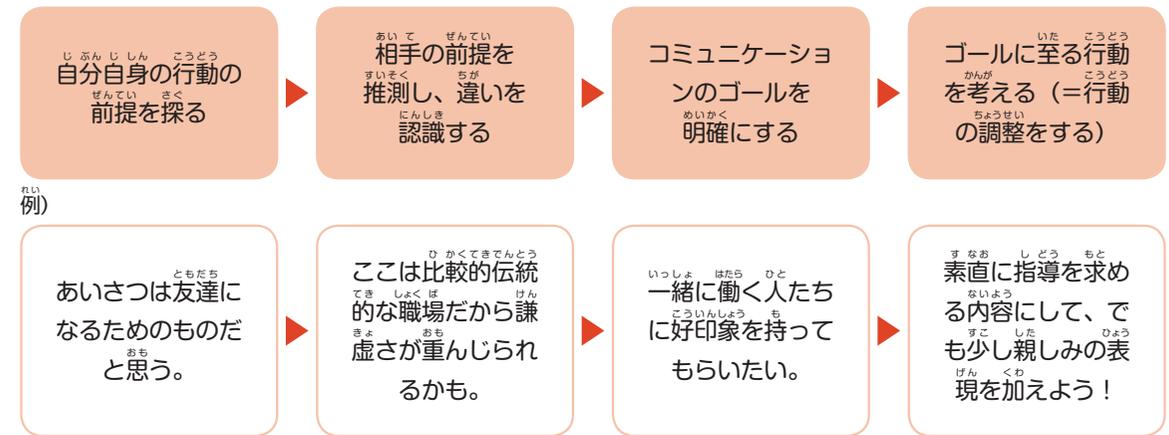
## 新参者が謙虚な姿勢を示し、仲間に入れてもらう儀式という前提を持つ上司の反応

上司が新任のあいさつとは「新参者が謙虚な姿勢を示し、仲間に入れてもらう儀式」だという前提を持つ場合、①～④はそれぞれ、どのように受け取られる可能性があるのでしょうか？

- プライドばかり高くして謙虚さが無い。使いにくそうだ。
- 素直そうで謙虚だし意欲も十分だな。伸びるタイプだ。
- 無愛想な新人だな。あいさつもまともにできないのか。
- 遊びに来たのか？職場を何だと思っているんだろう。
- その他



## 前提の違いをふまえたコミュニケーション



### POINT

- 【ステレオタイプに陥らない！】
- ◆ 「ステレオタイプ」とは、一面的なイメージや固定観念。例) 「日本人は勤勉だ」
- ◆ 「Aさんは○○人だから、こう考えるはずだ」のように固定化して捉えようと、目の前にいるその人が見えなくなる。
- ◆ 最終的には、国や民族のような大きな単位での違いよりも、個人の違い。

新任のあいさつには、この表現！

〈自己紹介〉

はじめまして。このたび、××部△△課に配属されました○○と申します。

大勢の人の前でするフォーマルなあいさつにふさわしい表現です。

今日から、こちらでお世話になることになりました。

この「お世話になる」には、新人として指導を受けたいという意味合いがあります。

〈入社への決意表明〉

● 知識も実力も不十分ですが、……

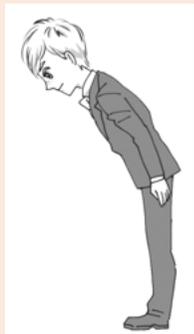
● 先輩方のご指導をいただきながら……

● 一日も早く一人前になれるように……

● 誠心誠意頑張るつもりです。

● 精一杯努力する所存です。

● 会社に貢献できるような人材になりたいと思っております。



〈結びのあいさつ〉

ご指導・ご鞭撻のほど、よろしくお願いたします。

NG表現 × 「こんにちは」 ← 社会人として、新任あいさつの場ではふさわしくない。

■ 新任あいさつの談話構成



Chapter

2

指示受け／報・連・相のための3つのスキル

ビジネス場面では、きちんとコミュニケーションを取りながら、チームで仕事を進めることが大切です。そのために不可欠な、3つのスキルを身につけましょう！

学習のポイント：3つのスキル

ポイント① 確認スキル＝聞いたことを声に出して確認！

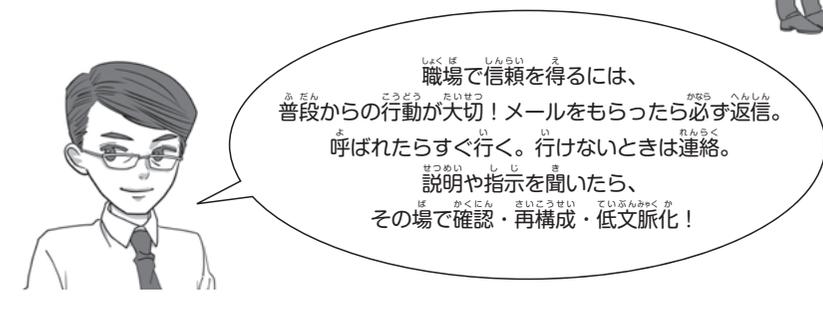
自分では十分と思っても、上司から見たら不十分なことが多いのが、この確認です。わかったつもりで仕事を進め、あとで「そんな指示はしてないぞ！」となつては大変。指示を受けたら、簡単だと思つても、「○○ですね」と必ず声に出して指示内容を復唱確認しましょう。

ポイント② 再構成スキル＝理解したことを簡潔にまとめ直す！

ビジネス上のやりとりは、正確さとスピードを要します。聞いた話や状況を他の人に伝える際は、事実関係はどうか、それは誰の考えかを誤解のないよう正しく、かつ、簡潔にまとめ直して伝えましょう。

ポイント③ 低文脈化スキル＝あいまいな点を質問で明確化！

日本語では、「わかっているはず」を前提に、「例の件、適当によるしく」のように文脈に依存した高文脈なコミュニケーションが交わされがちです。「何度も聞いたら迷惑かな」と遠慮して質問を避けると、あとで思わぬトラブルに発展しかねません。相手の説明や指示が曖昧なときは、適切な質問で上手に明確化しましょう。



**POINT**

【仕事全体の流れを考えよう！】

- ◆ チームで仕事をする際、「報・連・相」(＝報告・連絡・相談)のない文化はない！
- ◆ 「報・連・相」のやり方やタイミングは国や地域、職場、上司によって違う。
- ◆ 重要なのは、業務全体の流れを理解し、自分がどう動けば全体としてスムーズに業務が遂行されるか、イメージーション(想像力)を動かせること！

がくしゅうないよう 学習内容

上司の指示を聞いて「はい、わかりました」と答えるだけでは不十分です。行き違いを避けるには、簡単な指示でも、わかったつもりでも、必ずその場で声に出して指示内容を復唱確認する必要があります。次の「〇〇ですね」等の表現を使って、指示や依頼を聞いたら確認する習慣をしっかりと身につけましょう！

かくにん 確認には、この表現！

～ですね。(↑)

典型的な確認の表現です。名詞(句)に「～ですね」をつけて繰り返します。  
例) 3時ですね。/ 受付の前ですね。/ 大至急ですね。

～ということですね。

動詞や形容詞、またはそれらを含む句や節に使用します。  
例) 大きさを変えるということですね。/ このままでよいということですね。

ひょうげん NG表現

- × 「～ということですか」 ← 確認ではなく質問に聞こえます。
- × 「～ますね」 ← 宣言しているようです。
- × 「～ですよね」 ← なれなれしいので目上には使えません。

くらべてみよう！

○と×の違いは何？

あしたの3時にA社を訪問するから、君も来るように。

必ず声に出して確認。  
「はい、わかりました」だけでは、本当にわかったか上司は不安です。

△ はい、わかりました。

×

- × 明日の3時ですか？
- × 3時に行きますね。
- × 明日の3時ですよ。

○

- 明日の3時にA社訪問ですね。はい、わかりました。

タスク 1 形の練習

次の内容を、確認の形(「～ですね/～ということですね」)で言ってみましょう。

※やり方: 問題を見る → 答える → 解答例を聞く



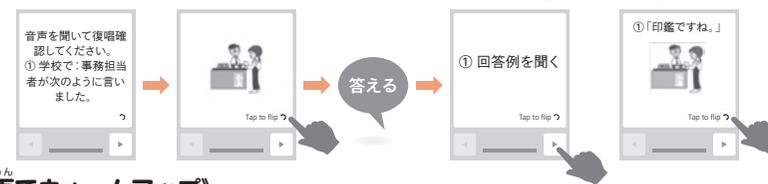
- ① 明日の3時 → ♪ \_\_\_\_\_
- ② 1F受付の前 → ♪ \_\_\_\_\_
- ③ 棚の上から2段目 → ♪ \_\_\_\_\_
- ④ [シフト] 今週土曜、出勤する → ♪ \_\_\_\_\_
- ⑤ [約束] 土曜日の午後1時、JR広島駅、西改札口 → ♪ \_\_\_\_\_



タスク 2 状況の練習

音声を聞いて、相手の言ったことを復唱確認しましょう。

※やり方: 問題を見る → 問題音声聞く → 答える → 次のカードを出す → 解答例を聞く



《身近な場面でウォームアップ》

- ① 学校で: 事務担当が次のように言いました → ♪
- ② 学校で: 授業のあとで、先生があなたを呼び、言いました。 → ♪

《就活+実践場面でスキルアップ》

- ③ 就活で: 企業に問い合わせの電話をかけたら、言われました。 → ♪
- ④ 入社後: 仕事が終わったときに、先輩から言われました。 → ♪
- ⑤ 入社後: 席にいるときに、上司から指示されました。 → ♪



タスク 3 口慣らし練習

上のタスクの解答例の音声を聞いて、シャドーイング\*しましょう。

※やり方: 音声を聞いて、聞きながらほぼ同時にシャドーイングをする。 ※下記ワンポイントアドバイス参照

自己学習のワンポイントアドバイス: シャドーイング



シャドーイングとは?: 音声を聞きながら、ほぼ同時に影のように真似て言う学習方法。自然な音声が身につく、スピードに対応できる(=自動化)などの効果が期待できます。

- 効果を上げるコツ:
1. ぴったり同時に! (≠リピート)
  2. よく聞いてそっくり!
  3. 毎日コツコツ!

学習内容

ビジネスでは、人から聞いた話や状況を同僚や上司に伝える場面が多くあります。その際に必須なのが、①正確さ（事実関係はどうか、それは誰の考えか）と②簡潔さ（短く端的に）です。一刻を争うビジネスの場で、人から聞いた情報を簡潔にまとめ直して正確に伝えられるよう、この再構成スキルをしっかりと身につけましょう！

再構成には、この表現！

～そうです。（↘）

伝聞情報を伝える一番普通の表現です。省くと、自分の判断のように聞こえます。例）香港だそうです／都合が悪いそうです／3時にいらっしゃるそうです。

～とのこと。（↘）

意味は「～そうです」と同じですが、よりフォーマルな場にふさわしい表現です。例）少し遅れるとのこと／連絡がほしいとのこと。

NG表現

×「～と言いました」←子供っぽい。

比べてみよう！

○と×の違いは何？

×

課長、今、○△さんが電話して…、タクシーの事故で1時間遅れて…、会議は先に始めてほしいです。



あ、○△先輩、お疲れ様です。えっ、タクシーの事故で…1時間ほど、はい、わかりました。…では、お氣をつけて。

○

課長、今、○△さんから電話がありました。タクシーの事故で1時間ほど遅れるそうです。会議は先に始めてほしいとのことでした。



えっ、なんだって??



OK、わかった。

一文を短く！

「～て、～て、～て」と文を長く続けると、情報が伝わりにくくなります。適当に「。」で区切って話しましょう。



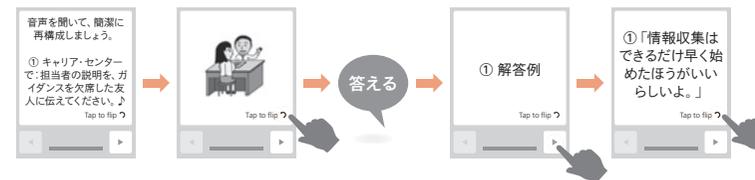
タスク 1 状況の練習

音声を聞いて、相手の言ったことを簡潔に再構成して伝えましょう。

※やり方：問題を見る → 問題音声を聞く → 答える → 次のカードを出す



→ 解答例を聞く



【身近な場面でウォームアップ】

① キャリア・センターで：担当者の説明を、ガイダンスを欠席していた友人に伝えてください。♪

【就活+実践場面でスキルアップ】

② 就活で：企業への問い合わせで得た情報を、キャリア・センターの先生に伝えてください。♪

③ 就活で：面接に向かう途中です。電車が遅れているようです。駅のアナウンスを聞いて、企業に連絡をしてください。♪

【④～⑤共通】

入社後：あなたはあるメーカーの営業2課の新入社員です。上司の山田課長が不在のときに電話がありました。電話を聞いて、課長が戻ったら内容を伝えてください。

④ 内線で、企画部から電話がありました。課長は席を外しています。♪

⑤ 外線で、外出先の先輩社員から電話がありました。課長は会議中です。♪



自己学習のワンポイントアドバイス：「誰が・誰に」をはっきり！



日本語では「誰が・誰に」という動作の主体や対象を明示しないことがよくあります。そのかわりに、敬語・受給・使役・受け身等でそれを表します。

普通の例）「すぐにご送らせていただきますので、届きましたらご連絡いただけますか」

このような話し方は日本語上級者らしくて自然なのですが、ひとつ間違えると情報が正しく伝わらず、しばしば混乱のもとになります。

悪い例）「すぐにお送りさせていただきますので、届いたらご連絡してよろしいですか」

「誰が・誰に」を明示すれば、（文法を多少間違えても！）情報は確実に伝わります。再構成のときはもちろん、書類の送付や仕事のかた担等、込み入った話では、意識して「誰が・誰に」を明示するとよいでしょう。

言い換えの例）「すぐはこちらから田中様宛に書類を送りますので、そちらに届いたら、田中様からこちらに連絡をいただけますか」

## 学習内容

上司の指示が曖昧でよくわからなかったときに、「たぶん、こういう意味だろう」と自分で勝手な判断をしたり、「何度も聞いたら迷惑かな」と遠慮したりするのは、大きなトラブルのもとです。曖昧な点を質問で明確化する、この低文脈化スキルを身につけて、上手に質問できるようになりましょう！

### 低文脈化には、この表現！

#### 疑問詞＋～ばよろしいでしょうか。(↘)

「疑問詞＋～たらいいですか」を丁寧にした、具体的な指示を仰ぐ表現です。  
例) どちらを先にすればよろしいでしょうか。

#### 疑問詞＋～ましようか。(↘)

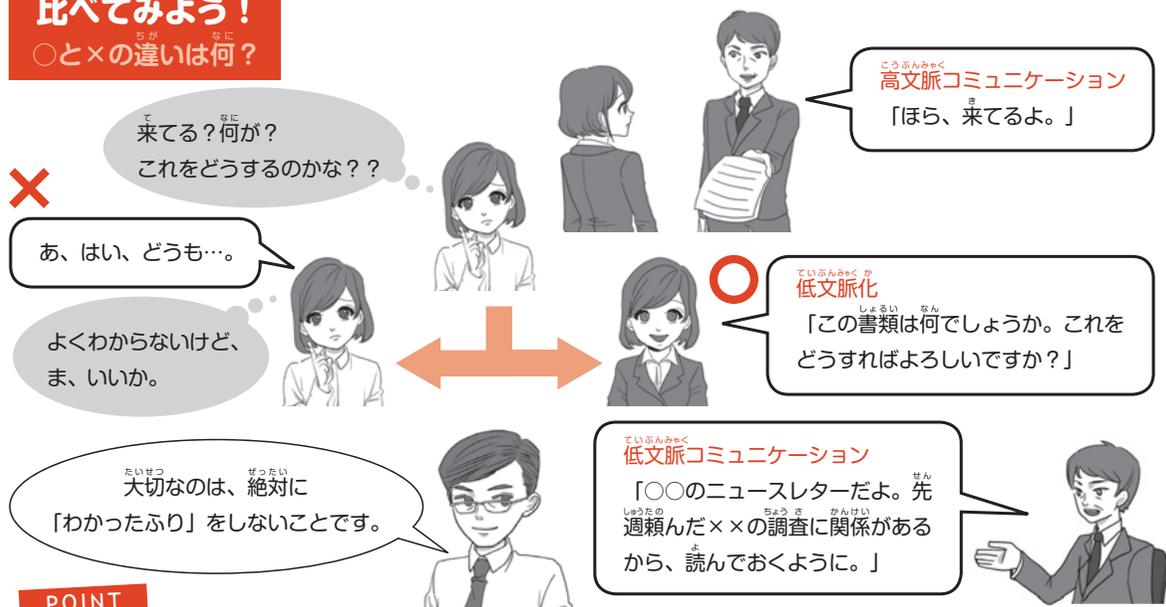
申し出の「～ましようか」に疑問詞をつけると、相談のニュアンスが出ます。  
例) どちらを先にいたしましょうか。

#### NG表現

×「～ってどういう意味ですか」← 言い方によっては攻撃的に聞こえます。

### 比べてみよう！

#### ○と×の違いは何？



#### POINT

【あなたはどちらのタイプ？あなたの上司は？】

- ◆ 高文脈＝言葉以外の状況や文脈に頼るコミュニケーション。「いちいち言わなくても、それぐらいわかるはず」が前提。曖昧で説明が少ない。
- ◆ 低文脈＝言葉で何でも明示的に表すコミュニケーション。「言わなければ通じない」が前提。明確で説明が多め。



### タスク 1 形の練習

次の点を明確にする質問をしてみましょう。

※やり方：問題を見る → 答える → 解答例を聞く



#### 《身近な場面でウォームアップ》

A: (教授が学生に) 「レポートは来週中に提出するように。」

- ① 提出期限 → ？
- ② 枚数 → ？
- ③ 提出方法 → ？
- ④ 提出先 → ？

B: (サークルの先輩が後輩に) 「次回27日の活動は交流ハイキングだからね」

- ⑤ 集合場所 → ？
- ⑥ 集合時間 → ？
- ⑦ 持ち物 → ？

#### 《就活＋実践場面でスキルアップ》

C: (企業の人事担当者が応募者に) 「じゃあ、まず履歴書を送ってください」

- ⑧ 送付先 (部署・担当者) → ？
- ⑨ 指定のフォーム → ？
- ⑩ 印鑑の要不要 (サインの可否) → ？

D: (上司が部下に) 「この書類、A社に送っておいて」

- ⑪ 送り先 (部署・担当者) → ？
- ⑫ 発送方法 (郵便／メール) → ？
- ⑬ 発送方法 (速達／普通) → ？

E: (上司が部下に) 「会議用の資料、明日中に準備しておいて」

- ⑭ 期限 (時刻) → ？
- ⑮ コピーの仕方 (片面／両面) → ？
- ⑯ 用紙のサイズ → ？

#### POINT

【高文脈コミュニケーションでよく使われる言葉は？】

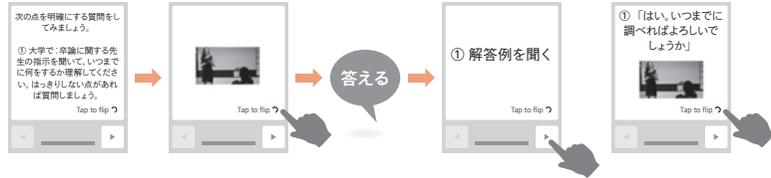
次のような言葉が出てきたら、「高文脈かな」と疑ってみましょう。

- ◆ 「これ」「それ」「あれ」などの指示詞
- ◆ 「なるべく」「そろそろ」「適当に」「早めに」などの副詞やその仲間
- ◆ 「じっくり」「さくっと」「ちゃちゃっと」などの感覚的な表現

## タスク 2 状況の練習

音声おんせいを聞いて、**確実に**かくじつ行動化こうどうかするためにはどのような情報じょうほうが必要ひつようかを考えて、その点てんを明確めいめいにするための質問しつもんをしてみましょう。

※やり方：問題もんだいを見る → 問題音声もんだいおんせいを聞く → 答こたえる → 次のカードつぎのカードを出す → 解答例かいとうれいを聞く



### 《身近な場面でウォームアップ》

- ① 大学だいがくで：卒論そつろんに関する先生せんせいの指示しじを聞いて、いつまでいつまでに何を何をするか理解りかいしてください。はっきりしない点しんがあれば質問しつもんしましょう。 → ♪
- ② 大学だいがくで：事務担当じむたんとう者の説明せつめいを聞いて、イベントイベントに使うF-301教室きょうしつ使用しようの注意事項しうじようじぎを聞き取とってください。イベントイベントは6時過ぎ6時過ぎまでで、片づけかたづけを含めると6時半6時半ごろになります。はっきりしない点しんは質問しつもんしましょう。 → ♪

### 《就活+実践場面でスキルアップ》

- ③ 就活しゅうかつで：企業けいぎんに電話でんわで問い合わせたいひあわせをしました。あなたあなたは次のような企業けいぎんを探さがしています。はっきりしない点しんは質問しつもんしましょう。 → ♪
  - 外国人採用がいこくじんさいように積極せつぎよくな企業けいぎん
  - 海外関連業務かいがいかんれんぎょうがあるか、またはその予定よていがある企業けいぎん
  - 外国人採用予定がいこくじんさいようよていを「若干名せうざんめい」ではなく、「〇名程度めいど」と決めめている企業けいぎん
- ④ 職場しよくばで：あなたが上司じょうしから指示しじされた今日午後けふごからの会議かいぎの準備じゆんびをしているときに、上司じょうしが来て、追加つぎで指示しじをしました。指示しじを聞いて、これから何を何ををどの順番じゆんぱんでするか考かんがえてください。わからなければ、質問しつもんしましょう。 → ♪

### POINT

【さっぱりわからないときは？】

上司じょうしの言葉ことばが「あれ、どうなった？」のように意味いみはわかるが、何を何を指さすのか見当けんとうがつかないときは、次のように低文脈化ていぶんみくわしましょう。

- ◆ 「あれ、と言いいますと……？」
- ◆ 「あれ、とおおっしゃいますと……？」



### 自己学習じこがくしゅうのワンポイントアドバイス：想像力そうそうりよくをフルに働はたらかせる



言葉ことばだけの練習れんしゅうなんて、もったいない！

コミュニケーションコミュニケーションの場面ばめんや状況じょうきようをリアルリアルに思おもい浮かうかべ、そこでのゴールなにかは何か、達成たっせいには何がなに必要ひつようかと考かんがえる想像力そうそうりよくが上達じやうたつの決め手きめて！

## Chapter

# 3

## 相手や場面に応じた表現あいて ばめん おう ひょうげん けいご ていねい ひょうげん（敬語や丁寧な表現）

ビジネスでは、相手や場面あいて ばめん おうに応じ、配慮はいりよをもったコミュニケーションコミュニケーションを行うことが重要おこなです。社会人しやかいじんとしてふさわしい配慮はいりよある表現ひょうげんを身につけましょう！

### 学習のポイント：決定権けつていけんと相手への影響あいて えいきようへの配慮はいりよ

#### ポイント① 決定権への配慮=決定権は誰にある？

ビジネス場面あいて ばめんでは多くの場合おほく、物事ものごとの決定権けつていけんは上司じょうしや先輩せんぱいなど、その場ばを支配しはいしている人ひとにあります。病気びやうきで仕事を休む時のように、実質じしつ的には自分じぶんの行動こうどうを自分じぶんで決める場合ばあいでも、「休みます」「休ませていただきます」のように言い切ると、相手あいての立場たちばを軽視けいししているように聞こえます。

#### ポイント② 相手への影響への配慮=相手にどう影響する？

予定よていの変更へんこうや計画けいかくの遅れなど、相手あいてに影響えいきようのあることを伝えるときには、それなりそれなりの配慮はいりよが必要です。「都合つごうが悪いので変更へんこうしてください」では、相手あいては「なら、どうしてその日に約束やくそくしたんだ？」と不快ふかいに思おもうかもしれませぬ。

#### ポイント③ 関係への配慮=この表現、目上の人に使ってOK？

どのような場合ばあいでも、目上めうえの人ひとに使うのが適切てきせつでない表現ひょうげんがあります。ぞんざいな表現ひょうげんや馴れ馴れしい表現ひょうげんはもちろん、意外いがいなところで「よく出来ましたね」（ほめ言葉）、「やめたほうがいいですよ」（助言）、「お読みよになりたいですか」（希望きぼうを聞く表現）なども、目上めうえの人ひとには使つかうべきでないとされています。



### POINT

【敬語の丁寧さよりも配慮を！】

- ◆ 「敬語=丁寧」ではない。
- ◆ 決定権や相手への影響への配慮が大切。
- ◆ 目上の人に使えない表現がある。

# 「～ます」「～ません」の言い切り

## 学習内容

普段なにげなく使っている「～ます」「～ません」という語尾も、使い方によっては、非常に乱暴に聞こえることがあります。これは、誰に決定権があるか、相手にどのように影響するかを配慮すれば、適切に言い換えることができます。好感度が高く、あなたの意図を適切に伝える文末表現をしっかりと身につけましょう。

### 許可求めや相談には、この表現！

#### 《許可求め》～てもよろしいでしょうか。／～させていただけませんか。

自分の行動について相手の許可を得る表現です。自分に利益がある場合にのみ使います。  
例) 今日は早めに帰ってもよろしいでしょうか／帰らせていただけませんか。

#### 《相談》疑問詞＋～ばよろしいでしょうか。／疑問詞＋～まじょうか。

業務について相手に相談し、指示を仰ぐ表現です。自分に利益のない場合に使います。  
例) いつまでに出せばよろしいでしょうか。／いかが致しませうか。

### 比べてみよう！

○と×の違いは何？

### POINT

【決定権への配慮＝決定権は誰にある？】

◆遅刻・早退・欠勤、仕事の分担や期限などについて、「～ます」「～ません」と言い切ると、勝手に決めて宣言しているようです。許可求めや相談の形を使いましょう。

【相手への影響への配慮＝このことは相手にどう影響する？】

◆予定の変更など、相手に影響のあることを伝えるときに、「できません」「変更してください」と言い切ると、「勝手だな」という印象を与えます。「実は～」と事情を説明し、「すみませんが、日時を変更していただけないか」と意向を尋ねましょう。

### タスク 状況の練習

下の①～⑧の下線部の表現は何が問題なのか考え、適切に言い換えましょう。

(必要なら、下線部だけでなく全体を言い換えましょう。)

※やり方：問題を見て考える → 答える → 解答例を聞く



#### 《身近な場面でウォームアップ》

- ① 学校で：「先輩、この間借りたDVD、まだ見てないから、来週返します」
- ② アルバイト先で店長に：「来週テストがあるので、アルバイトを一週間休みます」
- ③ アルバイト先で同僚に：「来週のシフト、代わってください」

#### 《就活+実践場面でスキルアップ》

- ④ 就活で二次面接の日時の連絡を受けて：「その日は都合が悪いので、別の日にしてください」
- ⑤ 職場で上司に：「調査にもう少し時間がかかるので、報告書は3日後に出します」
- ⑥ 職場で：「今日は用事があるので、早めに帰らせていただきます」
- ⑦ 取引先と電話で：「1時のお約束でしたが、間に合いそうにないので、1時半にお伺いします」
- ⑧ 顧客と電話で：「今日中に修理ですか。ああ、それはできません」
- ⑨ 上司の仕事について：「課長は忙しそうだったから、私が代わりにやっておきましたよ」
- ⑩ 上司に書類を出すときに：「この書類、あとでいいので見ておいてください。ついでに、間違いがあったら訂正しておいてください」

### 決定権と利益から見た表現の性質

意図 (表現の例)	行動 (誰がする?)	決定権 (誰が決める?)	利益 (誰のため?)
依頼 (～していただけませんか／～をお願いしたいのですが)	○	○	●
誘い (～ませんか／～まじょう)	●○	○	●○
申し出 (～まじょうか／よろしければ～ますが)	●	○	○
勧め・忠告 (～たらいかがですか／～てみてはいかがでしょう)	○	○	○
許可求め (～てもよろしいですか／～させていただけませんか)	●	○	●
許可与え (～てもいいです／～結構です)	○	●	○
断り (いたしかねます／難しいのですが)	●	●	○

自分＝● 相手＝○ 両方＝●○

学習内容

自分では丁寧に話しているつもりでも、うっかり目上の人に使うと失礼に響く表現があります。問題となる表現も、ちょっとした配慮で適切に言い換えることができます。ビジネス場面の適切なコミュニケーションのために、注意すべきポイントを知っておきましょう。

申し出には、この表現！

《申し出》(よろしければ) ~ましようか。

指示されていないことを自分から申し出る表現です。自分に利益のない場合に使います。「よろしければ」は相手に判断を委ねるソフトな表現ですが、あまり小さいことには使いません。例) よろしければ、私から連絡してみましようか。/番号、申し上げましようか。

NG表現

- × 「私から連絡します。いいですか」 ← 勝手に決めて宣言しているようです。
× 「私から連絡してもよろしいですか」 ← 自分の利益のためのようです。

比べてみよう！

○と×の違いは何？

Illustration showing two scenarios of asking for help with PC settings. The first scenario shows a direct question (marked with a red X) and a more polite, indirect question (marked with a red O). The second scenario shows a simple 'yes' response (marked with a red X) and a more appreciative response (marked with a red O).

タスク 状況の練習



下の①~⑨の下線部の表現は何が問題なのか考え、適切に言い換えましよう。

(必要なら、下線部だけでなく全体を言い換えましよう。)

※やり方: 問題を見て考える → 答える → 解答例を聞く



- ① 学校で: 「先生、今日の授業は内容が優れていますね」
② 上司から中間報告を求められて: 「すぐにお聞きになりたいですか」
③ 上司の出張について: 「東京へは飛行機で行かれるおつもりですか」
④ アルバイト先で同僚に: 「このやり方のほうが早いよ。どうしてこうしないの?」
⑤ 上司の方針について: 「課長、どうしてこのソフトを使わないんですか」
⑥ 顧客と電話で: 「修理ですか。もう買い換えたほうがいいですよ」

ヒント: ●ほめる(評価する)のは、上位者の役割! => 「さすがですね」「勉強になりました」ならOK。
●目上の人希望・意図・能力を直接尋ねるのは失礼。

- ⑦ 先輩社員に: 「忙しそうですね。手伝ってあげましようか」
⑧ 顧客に電話で: 「パンフレットなら、すぐに送ってさし上げます」
⑨ 顧客に電話で: 「うちの設計部の者が仕様書を作ってくれたので、送ります」

ヒント: ●やりもらい(授受表現)に注意! => 相手の好意には「~てくれる」をつけるが、自分の行動には「~てあげる」をつけないのが好印象。

POINT

【誰がするのかを明確に!】

◆ 「させていただく」「お~する」のような謙譲語を連ねると、「誰がするの」という肝心の点がいまいになりがち。敬語の使用は最低限のシンプルなものにしよう!

例) × ご説明していただいてもよろしいでしょうか。(誰が?)

○ 説明いただけますか。(相手がする) / ○ 説明いたしましようか。(自分がする)

【この表現に要注意 — 目上の人に使えない表現】

◆ 左側の表現は目上の人に使えない。右のような表現に言い換えよう!

- × よく出来ました/がんばりました。 → ○ さすがですね/勉強になりました。
× わかりますか/できますか。 → ○ お手伝いしましようか。
× 見たいですか/ほしいですか。 → ○ ご覧になりますか/良かったらお使いください。
× どうなさるつもりですか。 → ○ どうなさいますか。
× なぜこうしないんですか/こうしたほうがいいですよ。 → ○ こうしてはいかがでしよう。

学習内容

どの程度、丁寧な表現が必要かは職場によって異なりますが、もし、丁寧な表現を使えるようになりたいと望むなら、頭でわかっているだけでは不十分です。考えてから言うのでは時間がかりすぎ、実際の場面で使えません。考えなくても、滑らかに発声できるようになるまで、何度も繰り返し練習しましょう。

丁寧な表現をいつでも使えるようにするために、練習はもちろん必要です。けれども、現実の状況はさまざまなので、表現を覚えただけでは使えません。周囲の人たちを見ながら、現場で少しずつ確実に使えるようになっていきましょう！

比べてみよう！

○と×の違いは何？

Comparison of two responses to a request. The 'X' response is nervous and asks for clarification. The 'O' response is polite and confirms the request immediately.

POINT

【想像力をフルに働かせる】

- ◆ 言葉だけの練習なんて、もったいない！
◆ コミュニケーションの場面や状況をリアルに思い浮かべ、そこでのゴールは何か、達成には何が必要かと考える想像力が上達の決め手！

【バリエーションを意識する！】

- ◆ 最上級に丁寧な表現を使うのが、常にベストではない。「学校で覚えた敬語は、丁寧すぎて職場では使わない」という声もある。

【周りを見て覚える！】

- ◆ 入社直後は基本の丁寧な表現を使うのが安全。でも、慣れたら徐々に丁寧度を下げても大丈夫。何が適切かは職場ごとに違う。周囲の人々がどのように話しているか観察しよう。

タスク 口慣らし練習

左側の言葉を、丁寧な表現で言ってみましょう。右側を見ないでも、滑らかに発声できるようにするまで、何度も練習しましょう。★=社外限定
※やり方：問題を見て考える → 答える → 解答例を聞く



Table with 2 columns: 普通の表現 (社内/同僚/カジュアル) and 丁寧な表現 (社外/顧客/フォーマル). It lists 17 common phrases and their more polite equivalents.

注：左側はカジュアルな職場の社内でなら特に失礼にならない、普通の表現です。数カ月経って慣れたら徐々に使って大丈夫。右側は、きわめて丁寧なので、初対面のときや顧客に対して使っても安全な表現です。社内では直属の上司に使うには丁寧すぎると感じる人もいます。