

日本語表現法Ⅱ

ワークブック

三訂版

九州女子大学・九州共立大学日本語領域

[編]

目次

目次.....	2
2-1 Eメール.....	4
2-2 レジюмеを作る	15
2-3 プレゼンテーションを行う	23
2-4 小論文の作成 1	34
2-5 小論文の作成 2	45
2-6 小論文の作成 3	55
2-7 小論文の作成 4	66
2-8 ことわざ・四字熟語・慣用句	76
2-9 エントリーシートを書く	85
2-10 敬語 1	97
2-11 敬語 2	106
2-12 電話の応対.....	118
2-13 文書の書き方 1.....	130
2-14 文書の書き方 2	140

執筆者一覽	150
改訂者一覽 (50 音順)	151

2-1 Eメール

1. Eメール

Eメール（電子メール、以下、メール）は、ビジネスにおいて欠かすことができない便利で手軽なコミュニケーション手段となっている。一方、LINE、Skype、Slack、SNSのDMなどのメッセージツールも、メールと同様にビジネスの場で使う機会が増えている。しかし、社外の相手や初対面の人とは、今でもメールでやり取りが始まることが多い。メッセージとメールは書き方が大きく違うので、注意が必要である。

2. Eメールの基本的な構成

(1) 宛先

メールアドレスは必ず半角文字で入力す

る。1文字でも、メールアドレスを間違えると相手には届かない。全角文字と半角文字があるので、メールアドレスが半角文字で正しく書かれているか、必ず送る前に確認する。

To、Cc、Bcc は、適切な使い分けが必要である。メール受信者には、To と Cc に指定したメールアドレスが表示され、どのメールアドレスへ送信したかが分かる。したがって、メール受信者全員にメールアドレスが公開されてもよい場合に To や Cc を使う。メールを受け取る本人同士が知り合っていない場合などは、お互いのメールアドレスが公開されないように、メール受信者のメールアドレスが表示されない Bcc を利用する。

◆ To

主に送りたい相手や返答してほしい相手のメールアドレスを入力する。

◆ Cc (Carbon copy)

参考までに読んでもらいたい相手のメールアドレスを入力する。

◆ Bcc (Blind carbon copy)

入力したメールアドレスを非公開にしたい場合に用いる。メールを受け取る本人同士が知り合いでない場合などに使われ、多くの人に一齐送信しても、To や Cc に入れたアドレスのみ表示され、Bcc に入力した相手にはその相手のアドレスも表示されない。Bcc を使った場合には、本文の冒頭に「このメールは Bcc で複数の方にお送りしています」と断りを入れると丁寧である。

(2) 件名 (Subject)

メールのタイトルとして、件名を必ずつける。メール内容が具体的にわかるように簡潔に表現する必要がある。受信メールが一覧形式で表示される場合には、件名、送信者、日時などの情報が表示され、メールを選択することで本文が読まれる場合が多い。メールを多くやりとりする人にとって、あいまいな件名のメールは、メール内容がすぐには分からないため、すぐに読まれないうことになる。初めての人に対するメールには、件名にメール内容だけでなく、差出人もわかるようにしておくのがよい。

◆ 悪い例：

- こんにちは。

- お礼
- 報告
- ◆ 良い例：
 - 会社訪問のお礼（〇〇大学 九州太郎）
 - 【報告】新製品開発会議 2022/10/01

返信メールには件名に「Re:」がつくので、つけたままの方が受信相手にどの件でのメールかわかるが、やりとりが多く続き、メール内容が変わった場合は、「Re:」を取り除き、そのメール内容に合わせたタイトルに変更する。

(3) 本文

メールは、長文にならないように必要事項を簡潔に書き、相手を読みやすい文章を心がける。適宜改行を入れ、行数が長くな

る場合は、段落ごとに空行を入れると読みやすくなる。用件を的確に伝えるために、5W1H（いつ、どこで、だれが、なにを、なぜ、どのように）をきちんと書くことは、他の文章と同様であるが、特に、いつ（When）については、注意をはらう必要がある。なぜなら、メールはすぐに送ることができるという特性をもっているため、相手もすぐに読むだろうとの感覚での文章になりがちだからである。例えば、「明日 10 時に、お伺いします」という文章を、相手が翌日以降に読んだ場合は意味が変わってしまうので、明確に、「いつ」を「○月○日 10 時」と書くべきである。

◆ 宛名

本文の冒頭で、送り先となる相手の会社名・部署名・名前などを記し、まず誰に宛てたメールであるかを明らかにする。やりとりが頻繁な場合や社内メールでは、所属名を省略する場合がある。

例：〇〇〇〇株式会社 △△△部

九州花子様

◆ 発信者情報

差出人のメールアドレスだけでは誰だかわからない可能性もあるので、自分の所属・名前を記す。件名に自分の氏名を入れていても、本文で再度名乗るべきである。

例：〇〇大学の九州太郎と申します。

◆ 引用

メールを返信する際に、相手からもらっ

たメールを引用すると内容が分かりやすくなる。引用する場合には、相手の文章の文頭に引用符の「>」など、引用したことが分かる記号を加えて引用することが一般的である。相手のメールの必要な部分を一部引用し、そこに自分のコメントをつけることで、何に対するコメントであるかが分かりやすくなる。

◆ 箇条書き

日時など、箇条書きにできる項目は、箇条書きにする。箇条書きにすることで、引用する場合にも、引用箇所が明確になる。

◆ 署名（シグネチャー）

誰が出したメールかはっきりさせるために、メールの最後には所属・名前・連絡先などの入った署名を入れる。あまり長くな

り過ぎないようにまとめる。

例：=====

九州太郎（きゅうしゅう・たろう）

〇〇大学〇〇学部〇〇学科

050-XXXX-XXXX *****@kyushu.ac.jp

=====

3. Eメール特有の注意点

(1) 機種(環境)依存文字は使わない。

異なる種類のパソコンや携帯電話で受信メールを読む場合に、正しく表示されない文字や記号が存在する。こうした機種(環境)依存文字を使ったメールは、受信した相手を読めない場合や、送信したメールとは異なった表示になってしまう場合があるので、注意すべきである。半角のカナ文字は、

インターネットでは使わないことになっているので、メールや Web ページでは使わない。

◆ 主な機種(環境)依存文字の一例

① ② ③ などの丸付き数字

TEL (株) などの省略文字

m² km kg などの単位文字

→(1)、Tel、km のように半角英数で書く

(2) 添付ファイル

レイアウトが重要な文書や資料などは添付ファイルにして送るとよい。ただし、添付ファイルについて、メール本文で必ず説明する必要がある。本文が空白のメール(空メール) や、説明のない添付ファイルはウイルスメールと誤解されやすく、きちんと

届かなかったり、ファイルを開いてもらえ
なかつたりする恐れがある。

2-2 レジューメを作る

1. レジューメとは何か

レジューメというのは、発表資料のことである。あなたがレジューメを作る機会は、大学のゼミ等において専門分野の基本資料（論文あるいは書籍）を順番に分担し、その内容について発表するという形で訪れるはずである。レジューメには、その基本資料（論文・書籍）の出典や概要、あなたの感想・意見・疑問点などを簡潔にまとめていく。

2. レジューメの項目

レジューメの内容は、大別すると、次の2つの部分から構成される。

◆ 基本資料や参考資料の引用の部分

◆ 発表者自身の感想・意見等を記した部分

この両者は表裏一体のものであり、緻密に構成するためには対象となる文献を確実に理解しておく必要がある。作成の流れは次項で述べるが、ここではレジユメの項目の一例を右に示しておく。

ただし、レジユメの形式に「厳密な決まり」や「汎用的なフォーマット」はないが、「聴き手に発表内容を理解しやすくする配慮」というのが基本的な考え方としてある。なお、発表に PowerPoint を用いる場合もあろうが、書式はさておき、留意すべき点は変わらない。

令和〇年〇月〇日「日本語表現法」××教室

学籍番号 20S1999 福原 学絵

著者（発行年月）「論文の題名」『研究誌名』号

著者（発行年）『書籍の題名』出版社

1. 論文の内容の要約

- 引用や発表者によるまとめ
- 必要に応じて表・グラフ・図など

2. 感想・意見、問題点

参考文献（その他参照した資料）

3. レジューメ作成までの流れ

(1) 基本資料（論文・書籍）を読む

基本資料の収集から始まる場合もあるが、授業で教員より指定されたものとして、それを読む段階をスタートとした。大切なことは、基本資料をとにかく丁寧に読むということである。難読漢字や意味不明な語句については国語辞典や専門用語事典などで調べながら読み進めていく。発表の時点で、あなた自身が担当した基本資料について何を質問されても答えられるよう理解できていることが必要である。

(2) 基本資料（論文・書籍）の問題点をピックアップする

基本資料の問題点を見つける。問題点と

は、発表者が疑問に感じたり、興味・関心を持ったりした事柄でもある。疑問や興味・関心を抱いた事柄については、参考文献(その他の参照資料)を探し求めて、疑問を解決したり、掘り下げを行ったりすることになる。

(3) 参考文献を集める

疑問に感じた事柄の解決や、興味・関心を抱いた事柄の掘り下げのために集める資料は、発表者のあなたの裁量に任されている。

(4) 集めた参考文献を読んで検討する

参考文献を基本資料の疑問解決・問題点解明という視点で読み進めて、基本資料に

対する理解を深める。

(5) レジюмеを作る

発表者が読み取った内容を聴き手に分かってもらえるように、基本資料や参考文献の引用の部分と発表者であるあなた自身の感想・意見の部分をうまくレイアウトする。

4. レジюмеを作る際に気をつけること

(1) 事務处理的な基本事項

レジюмеの冒頭には、科目名、指導教員名、発表年月日、発表者氏名を記す。また、複数枚に及ぶ場合は、ページ番号を忘れずに記入すること。下線や記号を付けたり、太字にしたりフォントを変えたりして重要な点を視覚的に強調する工夫があってもよ

い。

(2) 資料の出典を必ず明示する

参考文献（その他の参照資料）は、その入手先を必ず記入すること。論文・書籍の場合は、先のレジユメの一例に記した内容を、Web サイトの場合は URL（<http://～co.jp>）と閲覧日を明示する。資料は、その参照元によって大いに信憑性に差が出てくるものだからである。

(3) 内容を発表の順序（時系列）に沿って配列する

レジユメの内容は、原則として発表する順序に従い、配列する。というのも、例えばレジユメの資料が複数ページにわたる場

合、この原則で作られていないと聴き手の目をあちこちの資料へと誘導しなければならず、わずらわしいからである。聴き手の視点移動が最小限で済むよう心がけねばならない。

(4) 載せる資料は必要最小限にとどめる

基本資料（論文・書籍）の引用や内容については必ず載せることになるが、参考文献（その他の参照資料）の方はセレクトする必要がある。基本資料を理解するために有効なものに限定されることになる。

「せっかく調べたのだから、調べたことを全て記しておきたい」という気持ちは分かるものの、発表はあなたがたくさん調べたことを自慢する機会ではない。

2-3 プレゼンテーションを行う

1. レジюме作成後からプレゼンテーション前

前章でレジюмеの書き方について述べてきた。本章では、そのレジюмеを用いた口頭発表（プレゼンテーション）の仕方について論じていくことにする。あなたにとっては、大学の演習の授業において「自分が作成したレジюмеに基づき口頭発表をする」というのが、おそらく身近な作業となるはずである。

(1) レジюме記述の配慮をする

難読語にふりがなを付けたり、難解語や人物名や特殊用語に注を付けたりするなど、聴き手に対する配慮も怠らないようにする。

これは時に発表者自身の備忘メモの機能を果たしてくれることもある。

(2) 時間の配分を考える

プレゼンテーションの持ち時間が定められている場合は、それを大幅に超過したり、あまりに早く終わり過ぎたりしないよう留意する。持ち時間に見合う内容を準備し、話すペースなど考え合わせて、しっかり配分する必要がある。既に前章でレジユメの内容を発表の順序（時系列）に沿って配列するよう述べたが、プレゼンテーションの展開もレジユメの記述にしたがい、話題があちこちへ行ったり来たりしないよう直線的なものとしてほしい。

(3) 聴き手を意識する

レジュメの記述ばかりでなく、プレゼンテーションの展開にも聴き手を意識して飽きさせないような工夫が求められる。例えば、発表者が選択肢のある問いかけをして全員に挙手をしてもらうとか、複数人の返答・発言を求めるなど、聴き手の側に何らかのアクションが生じるよう促すのがよいだろう。それをプレゼンテーションのどこで行うか考えるわけである。コメント用紙を作成・配布し、プレゼンテーション終了後に回収、全員の意見を得るというのも一案である。

また、聴き手が耳にした時、ただちに意味を捉えにくい言葉などは、口頭での説明に適した平易な表現に置き換える。とにか

く「上手に話そう」という姿勢より「分か
ってもらおう」という姿勢が大切だ。

(4) プレゼンテーションの練習をする

グループ発表の場合は、複数人で一緒に
練習する機会を持つことになるだろう。1
人の発表の場合もできれば友人に聴き手役
となってもらい、本番に近い気分で練習に
取り組んでおくべきである。時間の計測を
はじめ、発声や目配り、話し方や姿勢、説
明の言い回しや内容まで「○・△・×」の
3段階でチェックしてもらい、本番に備え
よう。

なお、1人で練習する場合は、鏡を見な
がら口型や表情、姿勢などをセルフチェッ
クする。また、録音機器を用いて自分の声

を記録し、声の大きさ・話のペース・言葉の明瞭さなどをセルフチェックする。

2. プレゼンテーション本番

(1) プレゼンテーションの基本的な流れ

直前…挨拶とレジュメの確認をする。所属と名前、配布したレジュメの枚数、印刷の裏表、ページ数などを述べ、追加及び訂正事項があれば、聴き手に修正事項を伝えてメモを促す。

発表…準備してきたレジュメや読み原稿を用いて、プレゼンを行う。聴き手は発表に対し、意見や疑問点をメモしながら聞く。

質疑…発表者のプレゼンに対して、質問や意見を出し合う。これを参考にして、

研究をより深めていく。

(2) 棒読みにならないよう気をつける

聴き手の方に向かって顔を上げ、ハキハキと大きな声で発表しよう。緊張すると、小声になったり早口になったりしてしまいがちだが、しっかりと目配りをして聴き手の理解や関心を確認しながら、ゆっくり落ち着いたペースで話すことを心がける。

ただ単に原稿を読み上げるのではなく、語りかけるような雰囲気です。キーワードや重要部分では声のトーンを高めにするなど、強弱や抑揚にも留意する。このほか、イ音・オ音を明確に発声したり、語末や文末まではっきりと発声したりするなど、話し方にも多くの工夫の余地があると言えよう。

(3) 質疑応答は誠実な態度で

聴き手との質疑応答は、あなたの発表内容に関する確認や理解の深化のために行われる。マイナス要素を含んだ質問や意見が出ても、それはあなたを否定したり非難したりするものではないから、怒ったり落ち込んだりせず、誠実に対応してほしい。

聴き手からの質疑は、「資料に関するもの」と「発表者の意見に関するもの」とに大別できよう。

前者の例としては「この言葉はどういう意味ですか」「この資料に示されている状態はいつから始まったものですか」など、後者の例として「××に関する発表者の意見についてですが、そう考えた根拠は何です

か」「この資料のこの部分は、別の捉え方ができるのではないのでしょうか」などである。

聴き手から対立的な意見が示された時、後で検討すべき課題となる場合もある。発表者はその意見と自身の意見との共通点・相違点について考えてみよう。なお、その場で応答する必要がある場合には、まず共通点を述べ、続いて相違点を提示する。賛同であれ反論であれ、その後に根拠とともに提示していく。

質疑応答を経て、問題の鮮明化、あるいは解決のための方向性や見通しがつかめたならば、大学の演習におけるプレゼンテーションとしてはこの上ない出来だったと評してよいであろう。

プレゼンテーションの主人公は、発表者

と聴き手の双方であると言ってよい。したがって、質疑応答を含めプレゼンテーションを実りあるものとするためには、もう一方の当事者である聴き手の側にも真摯な態度が求められることとなる。同じ科目の受講生同士ならば、別の日に発表者と聴き手の立場が入れ替わるわけだから、建設的な質疑応答のできる雰囲気を形成することは、その科目の受講意義をより大きくしてくれるはずである。

3. 聴き手としての役割を果たす

(1) メモをとる

自分の発表の時だけ表現力や思考力を駆使するのではなく、他の受講生たちのプレゼンテーションにも一生懸命に耳を傾け、

自分の頭で考えるよう、意識的に取り組もう。

発表の要点を聞き取り、聞きながら考えたことや感じたことをレジュメの当該箇所や余白にどんどん書きとめていくようにする。

(2) メモ内容を整理して、表明する

聞き逃してしまった点や、言葉に関する疑問など些細なことでも、とにかく質問する姿勢を持つ。「聞き逃してしまったので、もう一度説明してほしい」「この部分をもう少し詳しく説明してほしい」などの確認や、「この点が面白かった」という感想でも構わない。まずは気軽に発言し合える雰囲気をつくりたいからである。

少し時間はかかるかも知れないが、聴き手が真摯に耳を傾け、反応しようとする取り組みを続けていけば、やがて「発表者の××に関する意見はこういう内容と考えていいですか。私は……と考えますが、いかがでしょうか」といった発言へと繋がる道筋も見えてくるはずである。

2-4 小論文の作成1：よい小論文とは

1. 小論文を書くために

従来は、就職試験は学科の試験と面接という形が一般的であったが、なぜ今小論文の試験形態が増えてきているのであろうか。

確かに学力試験によって、その個人の「勉強力」はよくわかるかもしれない。しかし、学力を知るだけでは、その人間の「本質」が問えなくなってきたのが現状で、その「本質」を見るために、小論文での試験が重要になってくるわけである。

採用する側が小論文の試験で一体何が分かるかという点、まず読んだだけで書いた人が物事をどう考えているかが理解できる。どのように捉えているのか、そのことについてどう考えるか、理解力と判断力、その

両方のバランス感覚を持っているのかもわかるのである。

また、物事に対する姿勢というものも見えてくる。物事を考えるのに積極的か消極的か、「この学生は前向きなのだな」などということがわかる。人間性や誠実さも、文章に表れることがあり、また上記のことだけでなく、現在の社会情勢についてどの程度知識があるのか、常識力も判断できる。

小論文という限られた文字数の中でも、「自分の考えをまとめて書き、人に伝える」ということは、その人が今までに培ってきた文章力も必要になり、つまり、基礎学力も書き方から窺い知ることができるわけである。

こうして考えてみると、小論文は万能型

の試験であると言えるかもしれない。この書き方をきちんと知り、就職活動に生かさない手はないであろう。要するにどんな職種を選ぶにせよ、小論文対策はしっかりと行っておく必要がある。

2. 小論文とは

小論文は作文と異なるものである。作文とは自分の感性をアピールして、文体にも技巧を凝らし、主観的感想を述べるものである。小・中学校で書かされる読書感想文等がこれに当たる。それに対し、小論文とは何かを論じる文章を指す。そこには感受性や過剰な自己演出は全く必要ない。小論文で必要なのは知性・論理性である。つまり、論理的・客観的に物事を分析、または

判断し、その根拠を示すことである。以上のことから、小論文とは作文・感想文とは全く異質なものであることが理解できる。換言すれば、小論文はある事柄について論じることである。さらにもっと簡潔にいうと、小論文とは、ある事柄に対して賛成か反対か、イエスかノーかを答えるものであると考えると理解しやすい。

小論文とは、どのような点が評価されるのであろうか。そしていかなる小論文がよくて、どのような小論文が悪いのであろうか。

このことを知っておくと、小論文を書くうえで参考になるであろう。就職する企業や、大学入試の際などで評価が変わることはあるかもしれないが、小論文の要点を押

さえておかなければ、高い評価をもらうことはできないであろう。

以下、その要点といえるものを述べていくことにする。

(1) 課題の意図を理解し、設問に適切に答える

「～について賛成か反対か、あなたの意見を述べよ」という設問なのに、「賛成」であるとも「反対」であるとも明確にせずに論じていったならば、設問に答えているとはいえない。

その論の内容から「おそらくは反対なのだな」と読み取れたとしても、明確に示していないということで減点の対象となってしまう。思い込みだけで論を展開していく

ことは、設問無視、と取られても仕方がないであろう。問題文や課題文をしっかりと読むということは、簡単で当たり前のようであるがとても重要なことである。

(2) 読み手を説得させることができる論を展開していく

あなたの考えを裏付けるような具体例や体験などを述べて、一貫した主張を読み手に伝えていくことが必要である。

就職の担当者に「なるほど、そうか」と思わせるだけの説得力が、小論文には必要となる。

(3) 独創性を出す

これがあると、多くの小論文の中から目

をひく存在になることは間違いない。たとえば、「小学生のスマートフォン所持の是非」について問われ、「肯定」の立場を取ったとする。その理由が「スマートフォンは便利だから」というような、ありきたりなものにしてしまっただけでは、目立った文章にならない。あなたの体験に基づく独創性があると、評価は高くなるであろう。もちろん、独創性が高いだけで根拠が希薄なものは駄目である。

(4) 意欲が感じられるものにする

就職試験などに使われるものであるから、自分をアピールしていかなければならない。前向きな論を展開しておくこと、好印象である。

以上の条件を満たしていると、評価が高まることはおそらく間違いないと思われる。

3. 悪い小論文

ここまで、評価が高い小論文の条件について述べてきたので、今度は評価が低くなってしまいう小論文について述べていくことにする。

もちろん、前節で要点として挙げたことに当てはまらない書き方をしてしまうと評価が下がってしまうので、注意しなければならない。それだけではなくて、「やってはいけないこと」を書いてしまうと、就職などの場において、その小論文の評価は悪くなってしまふ。以下、箇条書きにして述べていく。

(1) 出題の意図から外れて、勝手な論を展開してしまう

たとえば、「全面禁煙に賛成か反対か」という出題に対し、「煙草は体に悪い」と答えても、聞かれたことに答えたことにならない。「何を聞かれているか」をしっかりと理解してから論を立てる必要がある。

(2) 自分の主張がない

課題文型の時にかなり見受けられるが、課題文のなぞりだけになっている人がいる。小論文では「あなたの考え」が問われているわけであるから、「主張がない」というのは致命的である。世間でよく聞く一般論であっても、「自分はこう考える」という「あ

なたの主張」として展開する必要がある。

(3) 感情的になりすぎる、独創的すぎる

よい小論文のところで「独創性」について述べたが、読み手の共感を得られないほどの「独創性」は印象を悪くする。

また、小論文では「客観性」や「冷静さ」が必要であるから、「絶対に許せない」などの表現は感情的であるとみなされて評価は下がる。

(4) 論の構成がしっかりしていない

あなたの一貫した主張を読み手にわかってもらうために、構成力が必要である。

一般的には、「あなたの考え」→「裏付けるための具体例など」→「考察」→「考え

を再び統一して提示」という構成がある。

(5) 文法間違いや誤字・脱字が多い

国語の基礎力が問われるような間違いは、当然評価が下がる。

2-5 小論文の作成2：問題提起と結論

1. 小論文の四段構成

小論文は、(1)問題提起(2)意見提示(3)展開(4)結論の四つのパートに分かれている。これを小論文の四段構成という。

〈問題提起〉

問題提起は、課題文に質問文（設問）が付いている場合には、与えられている問いをそのまま問題提起にすればよい。質問文（設問）がない場合には、自分で課題文を読んで、著者の主張や意見に関して、イエスかノーの立場をとって答えていくことができる問いを立てて書き進めていくとよい。地球温暖化について書くなら、例えば、「課題文中の『地球温暖化は農作物の栽培に深

刻な影響を与えている』という意見に、賛成か反対か」のように、課題文と質問文（設問）に合った問題提起をしていけばよい。

ただし、課題文の内容をあまり反復しないように、という一言が付け加えられている場合には、課題文を踏まえた上で、自分がどう考えるのか、またその理由は何なのかということ述べていくことになる。

〈意見提示〉

問題提起をしたら、次のパートでは、自分の意見を簡潔にはっきりと書く。ただし、自分の意見のみを書くのではなく、課題文の意見を踏まえて書くと、課題文をしっかりと読めているというアピールになる。

地球温暖化の例で、問題提起に対して、

イエスの立場をとるのであれば、「私は、地球温暖化は農作物の栽培に深刻な影響を与えていると考える」ということを書くことになる。

ノーの立場をとるのであれば、「私は、地球温暖化が農作物の栽培に深刻な影響を与えているとは考えない」と述べてから、その理由をひとつひとつ書き出していくことになる。

〈展開〉

この理由を書き出している部分こそ、論文やレポートで言えば、本論ということになる。小論文全体にとって、本論は6割以上を占めるように書いていくとよい。ここでは、そのように考える理由とともに、テ

ーマに関する歴史的背景や思想について自分が知っていることを挙げるなど、少し掘り下げて考えていくことも大切であろう。

しかし、あまり余計なことを書きすぎて論理が揺れてしまうようでは、本末転倒になってしまい、また論にズレが生じる。あくまで、自分の意見とその理由、そしてその理由に付随することで述べておきたいことを述べるに留まった方が無難である。

ひとつおき、自分の考え、意見とその理由を書き終えることができたなら、最後にもう一度、まとめとして、かんたんな結論を付け加えておくと、論文全体の構成もしっかりとしたものとなる。

〈結論〉

結論では、もう一度問題提起に対する自分の答えをはっきりと述べるとよい。その際、小論文は作文や感想文ではないのだから、自分の考えや意見以外の余計なことは書かないように気をつける必要がある。

2. 問題提起の仕方

大学受験用の小論文の中には、かなり短めの小論文をいくつも書かせるところもあるようだが、こうした数百字単位の小論文の場合でも問題提起として一文、それからそれに対する自分の答え、その理由という形で書き進めていくとよい。

また、総文字数の指定がある場合は、少なくとも規定の8割以上は埋めるようにし

たいものである。

時事問題などが出題されることも多いので、なるべく新聞を読むか、ニュースを見るなどしてほしいものである。そうすることである事柄に対しての問題提起の材料のレパートリーを増やしていく。

途中で書いていることが揺れないように、軸となるイエスかノーかという自分の立場を忘れないようにしながら、誤字・脱字にも注意をして、小論文を書き上げるようにしましょう。

小論文を書く上で大切なことは、課題文と質問文に対して、うまく問題提起をして、賛成・反対の自分の立場を考え、その根拠や理由を書き、結論において自分の考えをまとめなおすことである。

またもう一つ考えておきたいのは、賛成・反対いずれの立場をとったほうがインパクトがあるかである。当然自分を印象付けるという視点から考えていかなければならない。

3. 結論の書き方

小論文を書く場合、問題提起から意見提示、展開と書いていき最後は結論を書かねばならない。結論はもう一度文章全体を見て、自分の意見をまとめる形で書く。「結論」は言わば裁判の判決部分のようなものである。「本論」で有罪（あるいは無罪）の証拠を積み上げ、読み手が納得できる形で判決、つまりは書き手の結論を述べる。とは言っても単なる結論の宣告ではなく、「本論」で

議論されたことを根拠として、「～であるからこう考える」のように導き出すわけである。世の中には結論のある文書とない文書があるが、その違いは議論の有無であり、議論のある文書に結果としての結論があるわけである。したがって、結論には本編の論文で展開された議論が、反映されていなければならない。当然結論には小論文の議題や議論と関係のないことは書いてはならない。つまり、その議題についての賛成か反対かが小論文の結論となるのである。

つまり、感想文や作文のように、抽象的な結論とか「努力していきたい」とか「～していきたいと思う」のような心にもない目標を書いてはいけない。このような文章は小論文とはいえない。また、文学的余韻

や道徳的目標なども小論文には不要である。

結論の書き出しは「以上のように」、「したがって」等で始めるのが好ましいといえるであろう。そして内容は、今まで議論、または賛成・反対してきた論における自分の立場を今一度明瞭にし、簡潔に記す必要がある。

結論を書く場合には、上記のような問題提起・意見提示・展開・結論という書き方が通常であるが、結論から書く方法もある。この場合であると結論・問題提起・意見提示・展開・結論という流れになる。このパターンで書くと、冒頭で「～には反対である」とか「～する必要がある」というような書き出しになるが、このような書き出しは冒頭からある種の問題提起を含んでいる

ともいえる。

このように書き出しに結論をもっていく書き方は、読み手の視覚にインパクトを与える方法のひとつでもある。しかし、意見提示や展開が陳腐であると、相手に竜頭蛇尾の感を抱かせてしまう恐れがあるので注意する必要がある。また結論を先に書くことで書くことがなくなり、制限字数に満たないことがあるので気を付けなければならない。

2-6 小論文の作成3：意見提示

1. 意見提示とは何か

2-5 で問題提起の仕方を学んだため、次に意見提示とは何であるか、ということの説明していくことにする。意見提示とは簡単にいうと、自分の意見を明確に提示することである。作文と小論文の違いはここにあるといえるであろう。2-5 で述べたように、問題提起は二者択一の答えを要求するものが一般的である。よって、それに対する意見提示は、どちらを選んだのかをはっきり答えるというものになる。

レポートや報告書、意見書と呼ばれるものも、答えが二者択一ではないだけで、基本的には同一である。そこに問題提起をし、それに対しての問題点を指摘し、その上で

意見を述べることが求められているのである。

小論文における意見とは何かというと、ある事柄、事象が正しいのか、間違っているのか、また、それにどのような対策が可能であるのか、不可能であるのかを明確に述べることである。要するにイエスかノーのどちらかの立場で意見を提示することである。

2. 意見提示の仕方

小論文の書き方を「問題提起」「意見提示」「展開」「結論」という型で書く場合、ある問題に対して「～だろうか」「～は正しいのであろうか」等の問題提起を書き終えたならば、次に記されるべきは意見提示である。

イエス・ノー、反対・賛成のどちらかで、自分の意見を述べなければならない。ここで注意しなければならないのは、どちらの立場かを決定するときに、確固たる根拠を設定しておかねばならないことである。「意見提示」というものは「問題提起」と「展開」(その意見を述べる根拠)の間を繋ぐものであり、うまくこの二つを橋渡しさせるものであるから、「展開」の根拠が薄弱であれば当然その「意見提示」、または小論文全体の論理力が弱くなり、破綻してしまうものである。

また、イエス・ノーどちらの立場をとるかは、当然個人の考えで自由であるが、反対意見にも目配りが必要である。

では、どのようにすれば、反対意見も視

野に入れた意見提示ができるのであろうか。そこで、ここでは一つのパターンを以下にあげてみることにする。

◆ 「確かに～しかし～」

このパターンを用いると書きやすい。また「確かに」の後に、自分とは反対の意見を書き込むことにより、きちんと反対意見のあることを踏まえて、「しかし」以降に自分の論を展開していくという姿勢を、読み手に示すことができる。

「確かに 自分と異なる意見 しかし 自
分の意見 なぜなら……」

このように意見を提示すれば、反対意見等を視野に入れて自分の意見を明確に提示しているような記述となる。つまり、ある

問題にイエスの立場をとりたいとすると、
以下のように書く。

「確かに、この場合……というような、ノー
といえる場合もある。しかし、自分はイエス
のほう为正しいと考える。なぜなら……」

このように書くことによって、自分の意
見が一方的なものではなく、視野の広さを
アピールしていることになるのである。そ
れと同時に、問題点をしっかり理解してい
ることを示し、反対意見を踏まえたうえで
論を進めることができる。また、この書き
方により、字数稼ぎができる。制限字数の
ある場合であれば、この部分を多くしたり、
短くしたりしながら調整することが可能と
なる。

次に、このパターンを使って書いた場合の例文をあげてみる。

日本人は英語を六年間勉強していても、会話ができるようにならない。会話中心の英語教育にするべきである

このような意見に、イエスかノーかで自分の意見を提示する場合であるが、イエスの立場をとるのであれば、以下のように書く。

確かに、文法や訳読の授業も大切ではある。しかし、語学はしゃべれなければ意味がない。英語や他の外国語も会話を中心にしなければ役に立たない。

ノーの立場をとるのであれば、次のよう

に記すこととなる。

確かに、会話は外国語学習では重要である。しかし、単に会話だけを学習すればいいというものではない。英語をきちんと習得するのであれば、文法を理解し、読み書きをこなすようにならなければ、英語を正確に学習したとはいえないであろう。

以上のように、自分がどちらの立場で論ずるのであるかを、考えてみなければならない。しかし、論じやすい立場というものは往々にして、当然の論の展開となりやすい。読む側からすればまったく新鮮味に欠け、印象に残らない小論文になりやすく、最後まで読んでもらえない事態にもなりか

ねない。つまり、理想をいえば、読み手が驚くような内容、斬新な意見提示や論の展開等が望ましいといえる。そのような小論文を書くためには、やはり常日頃からニュース、新聞、読書等の情報収集が必要になってくるのはいうまでもないであろう。

3. 意見提示における注意点

意見提示の書き方のパターンを先に述べたが、この書き方を用いる時には、注意すべきことがある。「確かに」の後に、説得力がありすぎないことを書くべきで、「確かに」の後があまりにも説得力が強すぎると、「しかし」の後で切り返すことが弱くなり、また弱いままの論の展開となる。

確かに、科学技術の発達のため、自然環境は破壊され、地球は人類の住みにくい場所が増加している。しかし、科学技術の発達は人類にとっては便利である。

この意見提示の仕方をみると、「確かに」の後が、「しかし」の後より強く、「しかし」以降の文章が平凡であるようにみえてしまう。このようなパターンは論が成立しにくく、避けなければならない。またこのように書いてしまって、説得力がないことに気づき、また「しかし」というように続けてしまうと、さらにおかしな意見提示になる。

確かに、科学技術の発達のため、自然環境は破壊され、地球は人類の住みにくい場所が増加している。しかし、科学技術の発達は人類にとっては便利である。しかし、自然環境の破壊は良いことではない。

上記のように「確かに～しかし～しかし～」というように書くと、イエス・ノーの立場が不鮮明であり、論旨不明のどっちつかずの意見提示となり、次の論の展開が不自然なものとなってしまう。その結果、小論文全体が破綻することになる。

次に注意しなければならないことは、「しかし」の後の内容と「展開」とに整合性がとれているかである。意見提示の後に続く

「展開」の内容がずれてしまっているのは、論文にならない。要するに「しかし」の後の意見提示の部分と「展開」の内容が対応していなければならないということである。また、意見提示の部分で「展開」の内容を書いてしまわないことである。小論文の中心は「展開」にあり、あくまでも「意見提示」の部分は小出しにするべきであり、「展開」に対するCMのようなものであると心得てもらいたい。

2-7 小論文の作成4：展開

1. 四段構成における展開の位置づけ

2-4「小論文の作成1」から説明してきたように、小論文は〈問題提起→意見提示→展開→結論〉の流れで構成するのが望ましい。本章で取り上げる〈展開〉の部分は、〈意見提示〉を受けて議論を進めていく部分である。

〈意見提示〉の書き方を再度確認しておこう。まず「たしかに～」と書き出し、自分と反対の立場の意見を挙げ、その意見に一定の有効性があることを述べるようにする。そして、有効性を認めたとうえで「しかし～」と逆接の接続詞で文を新しく始めて、自分の意見を提示する。

展開の部分で求められるのは、「しかし～」

に続けて提示した自分の意見の妥当性を詳しく説明していくことである。この際、「なぜなら～」と書き出すことで、〈意見提示〉から議論が続いていることを示す合図となる。〈意見提示〉から〈展開〉にかけての流れを単純に示せば、以下のようになるだろう。

〈意見提示〉

たしかに、×××という見方もあるだろう。しかし、私は〇〇〇と考えている。

〈展開〉

なぜなら～……からである。

〈展開〉は必ず「なぜなら」と書き出さなければならないというわけではないが、自分の意見の妥当性を説明するということは、

必然的にその意見を述べる理由や根拠を挙げることが必要になってくる。そうになると、「なぜなら」のように理由説明の接続語を用いる必要が出てくるわけである。いずれにしても、議論の中核部分である〈意見提示→展開〉にかけての議論の流れを理解してほしい。

2. 展開における議論

〈展開〉で書くべき内容は、①〈意見提示〉の部分で挙げた反対意見がはらんでいる問題点を指摘する、②自分の意見の妥当性を説明する、という2点に集約されるだろう。①の指摘がそのまま②の説明を兼ねる場合もある。ここでは、「死刑制度を廃止すべきか」という問題提起に対し、「廃止

すべきである」という意見を述べる小論文を書くと仮定して、①、②について考えていきたい。

まず、①についてである。自分の意見が「死刑制度を廃止すべきである」なのだから、その反対意見、つまり「死刑制度を廃止すべきではない」がはらんでいる問題点を指摘することになる。ここで注意してもらいたいのは、この意見そのものではなく、この意見の根拠について考察することである。つまり、意見を支える土台の部分を崩して、その意見が成り立たないことを証明するわけである。「死刑制度を廃止すべきではない」の理由・根拠としては、例えば「死刑は犯罪の抑止力となるから」「遺族の感情を考えると死で罪を償う

のが当然だから」などが考えられる。これらに異議を申し立てることが、展開で行うべき作業である。

次に、②の作業である。今度は自分の意見を支える根拠を挙げる必要がある。小論文試験では試験当日にその場で出されたテーマについて考えなければならないので、データを調査するようなことは不可能である（用意された資料やグラフの読解、課題文の要約を求める場合もある）。しかし、資料やデータがなくても感情論にならないように気をつけなければならない。例えば、「死刑は残酷だからやめるべきだ」という議論は感情論である。しかも死刑存続派は「残酷」だからこそ死刑には効果があると考えているのだから、これでは①の内容と

しても成立しないことになる。どのような根拠がよいのかについては述べない。自分で考えてみてほしい。

3. 論理性と具体性

死刑制度という長年議論されてきた大きな問題を例に挙げたが、学生生活のような身近な話題であっても論理的に議論をしなければならない。日頃から、相手に論理的に情報を伝える習慣をつけよう。大げさなことではない。根拠を示して意見を述べるということである。

論理的思考力が求められるのは、小論文だけではない。レポートや卒業論文は当然であるし、就職活動における自己アピールでも根拠を示すことは必要である。また、

めでたく就職できたとしても、その後には上司や顧客に対して新しい企画や商品の有用性を説明する機会が訪れるだろう。そのような場合にも、やはり論理的な説明（プレゼンテーション）が必要となる。相手に何かしらの情報を伝え、理解してもらうためには論理性が欠かせないのである。

また、具体例を挙げて説明することで説得力が増すということも覚えておこう。具体例とは論じるテーマにまつわる実体験や見聞きした出来事などであるが、もし適当な実体験などが無い場合でも（死刑制度の場合はまずないだろう）、できるだけ具体的な場面・状況を想定して議論を進めるようにしてほしい。

もっとも、具体例を挙げればそれで良い

議論ができるようになるわけではない。特に実体験を挙げる場合、思い入れが強すぎるのか、細かいことまで丁寧に書きすぎて思い出話を語るだけになってしまっている学生も多い。具体例を挙げるのが小論文を書く目的ではないということを肝に銘じよう。

具体例は、あくまでも自分の議論に説得力を持たせるための道具である。つまり、具体例を紹介するだけでは不十分なのであり、自分の意見の妥当性を説明することにつながるように、具体例を通して言えることを抽象化しなければならない。議論の中に、具体例をきちんと組み込む意識を持とう。

4. 小論文執筆時の注意点

小論文を取り上げるのは本章が最後である。そこで、小論文の書式面・形式面で気をつけるべきことを最後に挙げておく。

- (1) 制限字数の8~9割以上書く。
- (2) 字は楷書で丁寧に書く。
- (3) 書き言葉を使い、文体は常体（「だ、である」体）で統一する。
- (4) 原稿用紙は正しく使う。
 - ① 書き始め、段落の最初は1字下げにする。
 - ② 句読点や閉じカッコ類が行頭に来る場合は、前の行末に詰めて書く。
(例) 、 。) 」 』 ”
 - ③ カッコ類が行末に来る場合は、行末のマス空けて次の行に書く。

(例) (「 『 “

- ④ 原則として1字に1マス、1つの記号に1マス使う。

- ⑤ 「?」「!」の後に文字を書く場合は1マス空ける。

(例) す ご い ! □ と 思 っ た □

- ⑥ 横書きでは、原則的に算用数字を用いる(1マス2字)。

(例) 20 16 年 3 50 人 0.7 %

- ⑦ 縦書きでは、原則的に漢数字を用いる。

- ⑧ アルファベットは、算用数字と同じく1マスに2字入れる。

(例) I h a v e a p e n .

- ⑨ ただし、組織・団体の略称などは1マス1字にする。

(例) N H K F I F A

2-8 ことわざ・四字熟語・慣用句

ことわざや四字熟語、慣用句は、レポートや論文のような学術的文章では、あまり使用することはない。ただ、就職試験や各種採用試験などでは、教養問題として頻出するものなので、大学生としては、やはり正しく理解し、使えるようになっておくことが必要である。

1. ことわざ

「ことわざ」とは、「昔から世間に広く言いならわされてきたことばで、教訓や風刺などを含んだ短句」（『日本国語大辞典』）のことである。

たとえば、「獅子身中の虫」ということわざについて説明しよう。これは、もともと

「獅子身中の虫獅子を食う」と言い、「仏の教えの恩恵を受けながら、仏教に害を与える者」という意味のことわざである。そして、それから転じて、「味方でありながら、内部からわざわいをもたらす者や恩を仇（あだ）で返す者のたとえ」に使う。

このように、ことわざは教訓的内容を含むことばであるが、中には、そのことわざに「教訓」を含みながらも、互いに正反対の意味を持つものもあるので注意が必要である。

たとえば、「瓜の蔓（つる）に茄子（なすび）はならぬ」とは、「子は親に似るものだ。血筋は争えない。」という意味のことわざである。「蛙の子は蛙」も同じ意味である。一方、「鳶（とび）が鷹（たか）を生む」とは、

「平凡な親がすぐれた子を生むたとえ」の意味のことわざである。「瓜の蔓に茄子はならぬ」とは正反対の意味になる。

【例題 1】

□に適切な語句を入れてことわざを完成させなさい。

- (1) 腐っても□
- (2) □□の不養生
- (3) □より育ち
- (4) 情けは□の為ならず
- (5) 点滴□をも穿つ
- (6) □に小判
- (7) □□あれば水心
- (8) 悪事□□を走る
- (9) □のまねをする□

(10)捨てる□あれば拾う□あり

(11)□□は双葉より芳し

(12)□の甲より年の功

2. 四字熟語

「四字熟語」とは、「漢字4字で構成される熟語。特に、『以心伝心』『不言実行』など、成語として用いられるものをいう。」

(『デジタル大辞泉』)とある。前述したように、就職試験等に頻出する他、日常生活においてもよく使うものなので、しっかり理解しておきたい。

たとえば、「換骨奪胎」とは、骨を取りかえ、胎(子の宿る所)を自分のものとする意から、「先人の詩文などの表現法を借りながら趣旨に変化を試みて、独自の作品を作

りあげる技法。誤用されて、他の作品の焼き直しの意にいうことがある。」(『日本国語大辞典』) という意味である。少しでもわからないことばが出てきたら、必ず辞書を引く習慣をつけたい。

【例題 2】

次の四字熟語の読みを書きなさい。

- (1) 泰然自若
- (2) 夏炉冬扇
- (3) 権謀術数
- (4) 一气呵成
- (5) 捲土重来
- (6) 縦横無尽
- (7) 自業自得
- (8) 質実剛健

【例題 3】

次の四字熟語を漢字で書きなさい。

- (1) とうほんせいそう
- (2) おんこちしん
- (3) しんきいってん
- (4) むがむちゅう
- (5) ごんごどうだん
- (6) ごりむちゅう

3. 慣用句

「慣用句」とは、「二つ以上の単語が必ず同じような結びつきをするもの、また結合して全体が特定の意味を表わす言いまわしなど。慣用語。イディオム。『油を売る』『あごで使う』『間髪を入れず』『道草を食う』

など」(『日本国語大辞典』)のことである。

たとえば、「後考を期す」という慣用句は、「これらの点については後考を期したい。」という文脈で使う。この慣用句の意味がわかるだろうか。

「後考」とは、「あとで考えること。また、後世の人の考え」(『日本国語大辞典』)ということなので、「後考を期したい」とは、「後世の人にゆだねたい」という意味になる。「後考を待つ」とも言う。

また、「出端をくじく」という慣用句の「出端」とは、「でばな」と読む。「ではし」とは読まない。

そもそも、「出端(でばな)」とは、「ではな」とも言い、「はな」は物事の初めの意であるので、「出たばかりの時。出はじめ。出

ぎわ。また、出はじめの勢いの盛んなころ。
はじめのすぐれてよいところ」（『日本国語
大辞典』）の意味である。

したがって、「出端をくじく」という慣用
句は、「はじめようとする話や仕事を妨げる。
はじめようと意気こんでいるのを妨げる。
機先を制して相手の意気込みをむだにさせ
る。」（『日本国語大辞典』）という意味で使
う。

このように、慣用句をきちんと理解する
ためには、やはりこまめに辞書を引くこと
を習慣にすることが肝要である。

【例題 4】

次の慣用句の誤りを正しなさい。

(1) 出る釘は打たれる

- (2) 言わぬが仏
- (3) 櫛の齒が抜ける
- (4) 齒に絹着せぬ
- (5) 苦言を発する
- (6) 食指をそそる
- (7) 孫にも衣装
- (8) 口車を合わせる
- (9) 取り付く暇もない
- (10) 愛想をふりまく
- (11) 溜飲を晴らす
- (12) 舌の先の乾かぬ

2-9 エントリーシートを書く

1. エントリーシートとはなにか

就職活動を行う際に、会社から提出を求められる書類に、履歴書とエントリーシートがある。内容的には重なる部分も多いが、履歴書が決められた書式で学歴・職歴・特技・資格・志望動機など自分の過去を簡潔に、形式に沿って記入するものであるのに対して、エントリーシートはこれまでの自分のキャリアを就職後にどう活かしていくつもりかを書いて、未来について自分の言葉で个性的に自己アピールをするものである点に大きな違いがある。

用紙については、履歴書はコンビニや文具店などで入手できるが、エントリーシートは企業の Web サイトからダウンロード

するか会社説明会に参加して直接企業から入手するしかない。履歴書はどの用紙でも、記載事項にさほど大きな違いはないが、エントリーシートは企業ごとに書く内容が異なっており、同じ企業でも年度ごとに質問内容が変えられている場合がほとんどである。エントリーシートの記入欄はかなり広く、「あなたの生きがい」という題でA4の用紙一枚を渡されるような場合もある。

企業は、履歴書を見てある意味形式的なうわべの個人情報を得た上で、エントリーシートによって必要な人材かどうかの突っ込んだ判断をしようとしているのである。それでは、エントリーシートはどのように書いたらよいのであろうか。

2. エントリーシートの設問内容と記入例

エントリーシートによくある設問には、次のようなものがある。

- a. 学生時代にあなたが最も力を入れて取り組んだことは何ですか。また、それを今後当社での仕事にどう活かすつもりですか。
- b. 10年後、あなたはどうなっていたいと考えますか。
- c. あなたの長所と短所を書いて下さい。
- d. あなたにとって、今までで一番大きな失敗は何ですか。それをどのように解決しましたか。
- e. あなたにとって、リーダーに求める最も重要な資質は何ですか。
- f. 伝統と改革について、考えを述べて下

さい。

- g. 最近のニュースで気になるものは何ですか。
- h. 外食産業の抱える問題点を挙げ、今後の生き残りに向けてのアイデアを書いて下さい。

a～dは、学生時代、企業人としての将来像、性格、経験など、あなた自身についての質問だが、e・fのように入社後の社会人としての考えや姿勢を問うものや、時事問題の知識や考えを問うgや、特定の業種についての知見を問うhのような場合もある。ここでは、最も一般的なaの記入例を検討してみたい。

例1 営業職志望

私は、小学校4年の時にリトルリーグに入団し、大学を卒業するまでの13年間、野球に打ち込んで参りました。シニアリーグ以来キャッチャーのポジションを任されて、高校時代は主将を務めて県予選で準優勝し、大学時代は副将としてチームを支えて来ました。体力と、何事も最後まで諦めない精神力には自信があります。

野球は集団競技ですので、チームワークの大切さは身に染みて理解しています。御縁があって御社への入社が許された暁には、自慢の体力と大声でアピールし、仲間を思いやる気持ちを忘れずに、最後の最後まで営業の仕事

を精力的にこなして参る所存です。

例2 介護職志望

法学部で行政法のゼミに所属していましたが、下宿生活をしておりましたので、ファーストフード店でのアルバイトで生活費のほとんどを自分で捻出してきました。単調な接客業務のため、途中で心が折れそうになることもあったのですが、一年目の秋に新しい店長が来てから全く生活が変わりました。どんなに忙しい時でも笑顔でお客様に接し、私たち店員の一人一人にも心のこもった一言を掛けてくれました。鈴木店長から学んだ笑顔と気配りを絶やすことなく、福祉行政の知

識を活かして、高齢者福祉の仕事に取り組んでいきたいです。

例1は体育会学生、例2はバイト学生の典型である。前者は、野球の競技生活、後者はファーストフード店の店長のことしか書かれておらず、営業職や、高齢者介護の現場で必要だとは判断されることは難しい。それでは同じ部活動やアルバイトの経験を書いたとしても、どうしたら有用な人材だというアピールができるのか。

例3 スポーツトレーナー志望

私は柔道部の活動に力を注いできました。大学に入学してから柔道部に入部して、主務として選手の活動を支

えて来ました。柔道には怪我がつきものである、テーピングは必需品です。初めは、知識と経験がないため他の部員を見ているしかありませんでしたが、講習会に参加し、常に選手の感想に耳を傾けながらテーピング技術を磨いて、サポートを行いました。技術の習得が難しい分、柔道を見る目を身に付けるため、技術書を読み、監督、コーチに質問しては、選手ごとの課題や問題点を見つけてメールで伝えた結果、チームはインカレに初出場しました。柔道で身につけたサポート技術とアドバイスのための観察力は、スポーツトレーナーの仕事でも役立てていきたいです。

例4 メーカー志望

私が力を入れたのは、アルバイトです。4年間、引っ越し屋のアルバイトで、生活費と学費の全てを賄って来ました。企業経営論を専門としており、アルバイト先の経営についても考えるようにしました。ガムテープを使用するため、塗装が剥がれてしまうトラブルで、顧客の苦情を受けることもありました。ゴムを利用して家具に巻いた保護布を留める器具を考案し、試作して主任に提案しました。試用の許可を得て、改良を重ねた上、引っ越し会社で全面的に採用されました。エコロジーに取り組む地元企業として新聞

に載り、経費の4%削減達成の功労者としてアルバイト学生として初めて社長表彰を受けました。アルバイトを通して得たアイデア力と試行錯誤の経験を、御社でも活かしていきたいと考えています。

例3例4は、書き手によって、所属している柔道部や引っ越し会社にとって明確な利益がもたらされたことが大事な点である。自分には、前向きな姿勢や創意工夫、コミュニケーション能力など、社会人に求められる資質が備わっていることを、採用担当者に対して具体的にアピールすることに成功しているのである。

3. 有効なエントリーシートを書くための準備

採用担当者の目に留まるようなエントリーシートを書くためには、自分が相手企業の求める社員像に合致している点を、具体的に示すことが必要となる。それにはまず、客観的な自己分析をしなければならない。長所が明朗で協調性があると言いたいのであれば、友人がおらず欠席がちだった同級生を誘って仲間に入れ励ました結果、揃って精勤賞を受けたというような、具体的な「効果＝手柄」が挙げられなければならないのである。就職活動が始まってしまってから「さあ何を書こうか」と悩むのではなく、書く内容がすぐ浮かんでくるように考えをまとめておくことや、今からでも例え

ばボランティア活動などの積極的な行動を
起こしておくことも大事である。

2-10 敬語 1：敬語の種類と作り方

1. 敬語の種類

敬語というものは、話しことばであれ書きことばであれ、適切な表現が期待される場面が少なくない。特に社会人となつてから、お互いのコミュニケーションをスムーズにするためにも、今のうちから基本的な敬語の知識を身に付けておく必要がある。一般的に、敬語は、尊敬語・謙譲語・丁寧語の三種類に分けられる。この章では、丁寧語に分類されることもある美化語も加え、四種類の敬語について順に説明を加えていくこととする。

2. 尊敬語

尊敬語とは、尊敬すべき人の行為、すな

わち動作とか様子、またその人に属するものごとを高めて言う表現である。例えば、

「校長先生は今日はどちらで昼ご飯
を食べますか?」

という表現は、「校長先生」という、本来、敬意を表すべき人に対しては不適切なものであるといえよう。そこで、

「校長先生は今日はどちらでお昼ご
飯を召し上がりますか?」

とすると、「食べる」の尊敬語の形である「召し上がる」を用いることで、校長先生に対する敬意が表された適切な表現となる。

また、上記の「昼ご飯」→「お昼ご飯」と同様に、

「お母さまはお元気ですか?」

「お荷物をお預かりいたしましょう」

などの場合の「お母さま」「お元気」「お荷物」も尊敬語である。ただし、必要以上に「お」「御」を付けると過剰な敬語表現になるので気をつけたい。

なお、尊敬すべき人が言い表されない場合、例えば、会話の中で、

「いついらっしゃいますか？」

といったように、省略されている相手に対する尊敬表現もある。

3. 謙讓語

謙讓語のはたらきは、自分に関する行為、また自分に属するものごとについて低めて言うと同時に、尊敬すべき人に関することについては高めて言う、といったように、少し複雑な様相を呈している。例えば、

「雑誌に掲載された先生の作品を見
ました」

を、自身の「見る」という行為を低めて「拝見する」とし、同時に、雑誌に載った尊敬すべき「先生」の「作品」を高めて言うとする、

「雑誌に掲載された先生の作品を拝
見しました」

となる。また、

「出張からは夕方5時頃戻って来ます」
は、省略されてはいるが「(私)」の「(戻って) 来る」という行為を低めて「参る」と表現し、

「出張からは夕方5時頃戻って参りま
す」

とすることで、相手（聞き手）に敬意を表

しながら、自身の行為を低めることとなるのである。

謙讓表現において注意しておきたいのは、自分の家族の行為、ものごとなどについては謙讓表現を用いる、ということである。

例えば、

「父がおっしゃったとおります」

という表現は誤りで、

「父が申したとおります」

とすべきである。自分の「父」の行為「言う」については尊敬表現は用いず、「言う」の謙讓語「申す」を用いて低めた表現とし、相手（聞き手）に敬意を表すのである。

4. 丁寧語

丁寧語の基本的なはたらきは、相手（聞

き手・読み手) に対して敬意を表し、また内容に関わらず丁寧な言い方で言う、というところにある。相手への配慮から、「～だ」「～である」を「～です」、動詞に「～ます」を付けるなどして丁寧さを表す。「～だ／～である」を常体、「～です／～ます」を敬体と呼ぶ。ただし、論文・レポート執筆の際は「常体」を用いる。例を挙げると、次のようなことである。

「私は九州共立大学の学生だ」

→ 「私は九州共立大学の学生です」

「私もその小説は読んだ」

→ 「私もその小説は読みました」

「小倉城の桜はとてもきれいだった」

→ 「小倉城の桜はとてもきれいでした」

また、

「先月はとても忙しかった」

という言い方を丁寧な言い方にしようとするとき、

「先月はとても忙しかったです」

と、表現しがちであるが、この場合は、

→ 「先月はとても忙しゅうございました」

となる。形容詞（ここでは「忙しい」）に、名詞や形容動詞に用いる「です」を接続させる形は誤りである。

5. 美化語

美化語とは、相手に自分の言葉がきれいに上品に伝わるようにする敬語である。敬意を表する、というよりも、あくまでも自分自身の言葉の飾りとして用いられるので、これまで述べてきた尊敬語・謙譲語とは明

らかに一線を画す。しかし、そこには相手に対する何らかの配慮がないわけでもない。この美化語を丁寧語に分類する向きもある。

名詞に「お」「御」を付けることが多いが、全く異なる語に変える場合もある。

「茶」 → 「お茶」

「食事」 → 「お食事」

「祝儀」 → 「御祝儀」

「入学」 → 「御入学」

「腹（はら）」 → 「おなか」

「飯（めし）」 → 「ご飯」

さて、ここまで敬語について基本的なことがらを述べてきたが、あらゆる場面で敬語を使いこなせるようになるまでの道のりは、まだまだ遠いと言わざるを得ない。先

生や上司、来客に対して全く敬語が使えないということはもちろんあってはならないが、必要以上に尊敬の意を表そうとしてかえって相手を不快にさせることも避けたい。最初にも述べたが、円滑なコミュニケーションが図れるよう、常に相手と自分の立場を考えながら、最もふさわしい敬語表現が可能になるよう、日々努力していただきたい。

2-11 敬語 2：会話の中での敬語の使い方

1. 敬語の基本

前章では、「敬語」の基本的な知識について既に学んだ。ただ、敬語とは、単に「ことば」を知って理解していても、それで適切に使えるものではない。

敬語とは、その時その時の自分の置かれた状況をすばやく理解し、その場の上下、親疎、内外の関係を踏まえた上で使えないと意味をなさないものであることを十分に認識しておく必要がある。

そこで、本章では、敬語の基本的知識について簡潔に確認した上で、「話しことば—会話」でのシーンを中心に、どのような状況下で、どのように敬語を使うべきなのかについて、考えていくことにしたい。こう

したことは、みなさんが社会人になるまでには、当然のように身に付けておくべき事柄だからである。

(1) 尊敬語

尊敬語は、尊敬すべき人の行為について使うものであり、その人物を立てて用いる。

- 先生がそうおっしゃる。
 (「言う」の尊敬語)
- 先生が食事を召し上がる。
 (「食べる」の尊敬語)

上の2例の行為の主体は、いずれも尊敬すべき「先生」なので、動詞「言う」「食べる」をそれぞれ尊敬語に変える。また、尊敬語としては、以下のような使い方もある。

- 先生がそうお話しになる。

（「話す」の尊敬語）

- 先生がパンをお食べになる。

（「食べる」の尊敬語）

上の2例の行為の主体も、いずれも尊敬すべき「先生」なので、動詞「話す」「食べる」をそれぞれ尊敬語に変える。このように、「お（ご）～○○になる」は尊敬語の表現になる。後述のように、「お（ご）～する」は謙讓語の表現になるので、間違えないようにしたい。

(2) 謙讓語

謙讓語は、尊敬すべき相手に対する自分の行為について使うものであり、自分を低めることによって、間接的に相手を高めるものである。

- 先生にお礼を申し上げる。

（「言う」の謙讓語）

- 先生に本を差し上げる。

（「与える」の謙讓語）

上の2例の行為の対象は尊敬すべき「先生」であり、行為の主体は自分である。そこで、行為の主体である自分を低めることによって、間接的に「先生」を高める——それが謙讓語である。

また、前述したが、以下のような使い方もある。

- 私から先生にお話しする。

（「話す」の謙讓語）

- 私が先生にお伝えする。

（「伝える」の謙讓語）

このように、「お（ご）～する」は謙讓語の

表現であるので、「お（ご）～〇〇になる」の尊敬語の表現と混同しないようにする。

さらに、謙讓語には、次のようなパターンもある。上記の謙讓語は、いずれも行為の対象である「先生」を高めるため、行為の主体である自分を低めたものであった。それに対し、「参る」や「申す」など、自分の側の行為を、話や文章の相手に対して丁重に述べる時に使う場合がある。謙讓語とは別に「丁重語」ということもある。次の例のような場合である。

- 私は明日から東京に参ります。
（「行く」の謙讓語（丁重語））

(3) 丁寧語

丁寧語は、相手（聞き手・読み手）に対

して敬意を表し、内容に関わらず丁寧な言い方で言うものである。文末を「です」「ます」にすることがその基本である。

また、きれいに表現したいものの語頭に「お」や「ご」を付けたものを「美化語」と言って、丁寧語と別に扱うことがある。

「天気」 → 「お天気」

「手紙」 → 「お手紙」

「金」 → 「お金」

「酒」 → 「お酒」

「飯（めし）」 → 「ご飯」

こうした丁寧語や美化語は、ビジネスシーンではごく普通に使うものなので、正しく使えるようにしておきたい。

2. 敬語のシーン

以上、敬語における基本的な知識が理解できた上で、後述するようなシーンにおいて、それぞれどのような敬語を使うべきなのか、具体的に見ていくことにしたい。

(1) パーティー会場で

- ① あなたが勤務する会社で、社内の新年会のパーティーが行われている。あなたはパーティーで司会をすることになった。パーティーの冒頭、挨拶をする社長を紹介する。どのように紹介すればよいただろうか。

▼ 「それではまずはじめに、〇〇社長から御挨拶をいただきます」

自分の会社主催のパーティーで、その場

の参加者が社内の人間だけの場合、上司である社長には敬意を示す。「社長」「部長」などの役職名は、それ自体が敬称なので、「社長様」などを使うのはおかしい。

- ② あなたが勤務する会社で、取引先の人々を招待して、パーティーが行われている。あなたはパーティーで司会をすることになった。パーティーの冒頭、挨拶をする社長を紹介する。どのように紹介すればよいだろうか。

▼ 「それではまずはじめに、社長の〇〇から御挨拶を申し上げます」

自分の会社主催のパーティーであっても、その場に取引先の人など、社外の人がいる場合、上司である社長に対しては謙譲語を

使う。社長は「内」の人であり、取引先の人
は「外」の人だからである。

こうした関係は、その場その場の状況で
変わってくるので、この場では「内」なの
か「外」なのかという素早い判断は、ビジ
ネスシーンにおいては非常に重要になって
くる。

(2) 上司に電話を取り次ぐ

- ① あなたが電話を受けたところ、取引先
の××さんから、□□部長への電話で
あった。どのように取り次げばよいだ
ろうか。

▼ 「お世話になっております。

□□ですね。少々お待ち下さい」

「外」の取引先の人に対して、「内」の上

司については敬語は用いない。取引先の人
が、仮に上司や自分より年齢が若くてもで
ある。

- ② あなたが電話を受けたところ、□□部
長の妻から、□□部長への電話であっ
た。どのように取り次げばよいだらう
か。

▼ 「いつもお世話になっております。

□□部長ですね、少々お待ちください」

上司の家族から電話がかかってきた場合、
上司に対しては尊敬語を用いる。上司に敬
語を使わなかったり、謙譲語を使ったりす
ることのないように注意しなければならない。
い。

また、家族からの電話は私用にあたるの

で、会議中や来客中など、他の人がいる前では、「家族からの電話」である旨を告げないような心配りが必要である。

(3) 紹介する

あなたが勤務する会社に、会議のため、取引先の会社の××さんが来た。会議の前に、初対面である××さんと、あなたの上司である□□社長とを、あなたがそれぞれ紹介しなくてはならない。先に、どちらをどちらに紹介すべきであろうか。

▼ 「私どもの社長の□□でございます」
→ 「こちらが〇〇社の××部長でいらっしゃいます」

紹介する時には、目上の人に対しては目下の人から、「外」の人に対しては「内」の

人から行う。「内」の紹介する人が複数いる場合には、役職が上の人から行う。

取引先の人が入社員で、自社の人が目上の社長であっても、社長を先に紹介し、社長に対して尊敬語は使わない。

以上のように、例えば「社長」という同じ対象であっても、誰に話すか等、シチュエーションによって「内」「外」が変わるので、適切な敬語の使い分けが必要なのである。

2-12 電話の応対

1. 電話の応対の基本

昨今、パソコンや携帯端末でのメールが日常的となり、手紙や電話といった手段で、相手とコミュニケーションをとる機会は、随分と減ってきている。しかし、だからこそ、手紙や電話でないといけないような場面では、以前にも増して慎重に行う必要があると言えよう。

本章では、みなさんが社会人になろうとしている準備期間、あるいは社会人になってからの、主に「ビジネスシーン」における電話の応対について考えていきたい。

以下、「電話を受ける」シーンと、「電話をかける」シーンとに大別して見ていくことにする。ただし、「受ける」場合において

も、「かける」場合においても、注意しなくてはならない基本的なマナーがある。はじめに、それらについて確認をしておきたい。

まず、当然のことながら、電話においては顔は見えないし、身振り手振りなどのコミュニケーション手段は使えない。相手との「会話」のみでコミュニケーションをとらねばならない。

その上、ビジネスシーンにおいては、いわゆる「見ず知らず」の相手からの電話を受ける、または「見ず知らず」の相手に電話をかける、といった機会も多い。しかも、会社での電話の応対となると、会社を代表して、という立場になるので、下手な応対が会社にとって致命的ともなりうる。慎重にならざるを得ないのである。

電話での声は適切な音量で、明るく、明瞭にハキハキと、といった点は当たり前のことである。電話の相手との上下、親疎の関係を踏まえた上で、前章で述べた適切な敬語が使用できるか、といった点も当たり前のことである。

それらを踏まえた上で、より大切なのは「想像力」であると言えよう。相手にとって、今は電話をかけてよい時間帯なのか、電話を受けられない場所にいることはないのか……。常に電話の相手の立場を考えて、それらを想像する力が必要なのである。

2. 電話を受ける

前述した、電話の応対における基本を踏まえた上で、まずはビジネスシーンにおい

て「電話を受ける」際の注意点を、以下、時系列に見ていくことにしたい。

(1) 呼び出し音は3回まで

ビジネスシーンで電話がかかった場合、他人任せにせず、電話を取るようにしたい。呼び出し音、いわゆるコールは3回まで、というのが一般的である。それ以上になると、電話をかけた側は、必要以上に待たされたと感じてしまう。やむを得ずそうなってしまった場合には、はじめに必ず「お待たせしました」と告げなければならない。

(1) 「もしもし」は要らない

一般的には、電話を受けると、まず「もしもし」と言うことが多い。しかし、ビジ

ネスシーンにおいては、この「もしもし」は厳禁である。「はい（朝の場合は「おはようございます」）、〇〇社××部の△△でございます」と言う。「……△△が承っております」でもよい。

(2) 外線か内線か

電話をかけた相手はまず名乗るはずなので、相手が社外の人の場合（あるいは、呼び出し音で外線とわかった場合）、「お世話になっております」と言う。実際に「世話」になっているか否かは関係ない。社内の相手とわかれば（内線の呼び出し音の場合）、「お疲れ様です」と言うことが多い。

(3) 取り次ぐ場合

電話の相手が「××部の△△様はいらっしゃいますか」と取り次ぎを要求してきたら、以下のように対応する。

内線電話で取り次ぐ相手が在室していれば、「△△さん、〇〇社の□□様からお電話です」と取り次ぐ。

取り次ぐ相手が不在の場合は、「申し訳ございませんが、あいにく△△は外出しております。戻りましたら、こちらからお電話いたしましょうか」と応えるが、相手が緊急の用件の場合は、不在の者に携帯電話等で連絡をする。許可もなく、不在の者の携帯電話の番号を、相手に伝えることはしてはいけない。また、「△△は買い物に行っています」などと、先方に伝える必要のない

ことまで話してはならない。

取り次ぐ相手が在席しているものの、別の電話に対応している場合には、「申し訳ございませんが、△△はただいま別の電話に出ております。終わり次第、折り返し御連絡さしあげましょうか」と応えよう。

また、上記のように取り次いでいる間は、必ず電話の保留機能を使うこと（保留にできる時間は、30 秒程度までが一般的である）。電話口を手で押さえても、会話や物音は案外先方に筒抜けである。保留モードから電話に出る時には、「お待たせしました」の一言を忘れずに。

(4) 静かに切って、メモを作成する

最後に「お電話ありがとうございました。

失礼いたします」と告げるのが一般的である。

電話はかけた方から切るのが基本的なマナーだが、相手が目上の人、得意先などの場合はその限りではない。「すぐに」「ガチャンと」切るのは厳禁である。しばらく間を置き、静かに切る。

取り次ぐ相手が不在で、伝言を預かる場合は、電話で用件を聞きながらメモを取り、最後に内容を復唱し、確認すること。電話を切った後、忘れないうちに伝言メモを清書したい。メモには、①伝える相手、②かかった電話の日時、③電話をかけた人の氏名と所属、④伝言の内容（簡潔に、箇条書きで）、⑤電話を受けた自分の氏名、を記す。

3. 電話をかける

上記と同様に、ビジネスシーンにおいて「電話をかける」際の注意点を、時系列に見ていきたい。

(1) 用件メモを作る

電話を切った後、「しまった。言い忘れていた」と後悔した経験は誰にでもあろう。ビジネスシーンでは避けたいことなので、電話をかける前に、「用件メモ」を作っておこう。メモを作っておけば、留守番電話に用件を残す際にも役に立つ。

ビジネスシーンにおける電話なので、長々とした用件、こみいった場所や金額を伝える用件も向かない（メール等で別途対応する）。メモを作成しながら、それらを確

認していきたい。

(2) 相手の状況を考える

用件メモがまとまったら電話をかけるのだが、前述したように「想像力」を働かせ、相手にとって電話を受けるのに都合がよいかどうかを考える。これが重要である。都合の良い時間帯なのか、都合の良い場所にいるのか、相手にとって落ち着いて話せる状況を選びたい。

時間帯としては、相手の就業時間内にかけるのが常識である（昼休みの時間帯もできれば避けたい）。就業時間内でも、始業時間直後は、相手はミーティング等で多忙かもしれないので避ける。

会社の固定電話でなく、相手の携帯電話

にかける場合は、より慎重にしなければならない。やむを得ず携帯電話にかける場合でも、早朝や夜、休日の電話は原則厳禁である。相手が電話できない場所（乗り物の中など）にいないかどうか、通話できる電波状況なのかどうかまで考える姿勢を持つよう。

(3) 名乗ってから話し始める

電話をかける場合は、まず、「いつもお世話になっております。××社の〇〇と申します。△△部の□□様はいらっしゃいますか」と名乗る。相手に取り次いでもらったら、「□□様でいらっしゃいますか。私、××社の〇〇と申します。今、お電話よろしいでしょうか」と再び名乗り、相手の都合

を確認したい。用件メモをもとに、簡潔に用件を伝えたら、「お忙しいところ、ありがとうございました。失礼いたします」と電話を切る。電話の切り方は、前述の通りである。

2-13 文書の書き方1：勧誘・依頼・応諾・断り

1. 大学生からの「文書」の書き方

大学生ともなると、一社会人としての文書の書き方が求められる。内容はもちろんのこと、正しい日本語で、相手に確実に伝わる文書でなくてはならないし、また、相手に誤解を与えたり不愉快な思いをさせたりしないためのマナーも身に付けておきたい。まず、この章では、勧誘、依頼、応諾、断りについて述べることにする。

2. 勧誘

勧誘の文書とは、主に宣伝、広告の役割も持つ文書である。学生時代に「勧誘」と言えば、新入生を部活動に勧誘する際の(文

書というより)文句ということになろうか。いずれにしても、こちらの望む方向に足を運んでもらう(入部してもらおう)とか、会社の商品についてであればお金を払ってもらおうとか、相手の気持ちをこちらに向けてもらわなければならないのである。対象が自社の商品であれば、その商品に関する知識であるとか、商品に対する自身の愛情も必要だと思われる。そこで初めて心のこもった言葉で、かつ具体的に文書を作成することができるだろう。

「勧誘」の文書を作成する際、大切なことは、

- (1) 押しつけがましくしない／強制的な印象は持たせない
- (2) 要点のみを簡潔に記載し、箇条書き等

を用いる

(3) 具体的なメリットを強調する

といったところであろうか。もちろん、その内容に虚偽や極端な誇張があってはならない。そのためにも、具体的な第三者の評価を引き合いに出すのも効果的であると考ええる。また、上記(1)にも関わるが、いくら自信をもって勧めることができる商品だといっても、決定権はあくまでも相手にあることを忘れてはいけない。「勧誘」の文書というものは、基本的に謙虚な姿勢でもって書くことを覚えておいてほしい。

3. 依頼

依頼の文書とは、言うまでもなく頼みごとを相手方をお願いするものである。誰に、

何を、なぜ依頼するかによって内容はさまざまであるが、あくまでもこちらの都合を了解してもらう必要があるため、依頼内容はできるだけ具体的に、そして相手への気遣いを忘れずに、丁寧な文書の作成を心がけたい。

基本的に、こちらが頼みたいこと、お願いしたい内容を具体的かつ正確に伝えることが最も大切である。文書の表題には「【ご依頼】 * * * * * について」などとしておけば一目瞭然であろう。その上で、相手に快諾してもらえるような謙虚な姿勢が文章からにじみ出てくるように書くことができれば申し分ないと思われる。

例えば講演依頼などは、相手の都合を考慮しないこちら側からの一方的な依頼であ

るため、まず相手が引き受けてくれるかどうかという、交渉的な面もこの文書は持ち合わせている。なぜその人をお願いしたか、という理由も含めるとより丁寧な印象を持ってもらえるだろう。いずれにしても言葉遣いや文面など特に注意する必要があると思われる。また、講演依頼の例に限らないが、期日に余裕をもって依頼するということも忘れてはいけない。

そして、もう一つ大切なことは、相手に決定権をゆだねるという姿勢を崩さないということである。その結果、相手の意思を尊重した物言いになり、謙虚で丁寧な依頼文を作成することができるであろう。

4. 応諾

前項、「依頼」に続いて、「応諾」について述べる。

「応諾」とは、相手の依頼、申し出に対して、「承知しました」という意思を表明するために書かれる文書である。「承知した」といっても、相手の依頼、申し出に対して全面的に応諾する場合と、部分的に応諾する場合とでは自ずと文面が異なってくるのは言うまでもないだろう。

どちらの場合も、まず、申し出に対して感謝の気持ちを表し、丁寧な表現で、かつ前向きに応諾する姿勢を見せるのがよいであろう。依頼された側としては、どうしても依頼してきた方より上の立場として接しがちではあるが、その後のやりとりも含め、

謙虚な姿勢で臨む方がよい。

特に「部分的に応諾」といった場合、すみやかに「基本的には応諾」であるという旨を伝えた後に、具体的に不都合な点をあげ、必要があれば複数回のやり取りを経て、応諾した内容を全うしたいものである。

全面的に応諾する場合でも、不明な点や疑問点がある場合は遠慮なく質問して、応諾の文書に残しておくことが、後のトラブルを避けるために必要となることもある。

5. 断り

上手に「断る」ということも社会に出るから必要なスキルの一つである。相手の気持ちを損なうことなく、また、感謝の気持ちを表しつつ断る、といったことが肝要か

と思われる。一口に「断る」といってもさまざまな場面が想定されるが、「断る」際の基本的な流れは、

- (1) まず、謝る
- (2) 断る理由（現状の報告）
- (3) 締め言葉

といったことになろうか。

まず、「謝る」ということ。断りの内容によって適切な表現は変わってくるだろうが、例えば招待などの申し出を断るのは、相手の厚意に対するお詫びの言葉がまず必要になろう。仕事を断るにしても、断り方によっては、今後の職場でのイメージダウンにも繋がりがねない。謝罪から始めて、断りの雰囲気を書書の最初からこめておく。そして「大変申し訳ございませんが…」「せっ

かくお声をかけていただいたのに申し訳ございませんが…」としながらも、断る「理由」を丁寧に、かつ具体的に述べる。特に、依頼された仕事を断るときなどは、代案を出す。例えば現状を報告し、今はできない理由を述べた後、「****でしたらお受けできますが…」などと提案した後に相手の判断に任せるといった方法もある。あくまでも、単にイヤで断ったと見せず、申し訳ないといった気持ちも見せながら、意欲も示すことが大切だろう。

最後に、締め言葉であるが、「誘っていただけてうれしかった」、「次の機会には是非…」とか、「声をかけていただけてうれしかった」、などという感謝の気持ちもニュアンスとして前面に出しておく、断った相

手ともスムーズな関係が続けていけるもの
と考える。

次の 2-14 では、引き続き「感謝」「謝罪」
「説得」の文書の書き方について述べてい
く。

2-14 文書の書き方2：感謝・謝罪・説得

1. 大学生からの「文書」の書き方(その2)

前章に引き続いて、この章では、感謝、謝罪、説得の文書の書き方について述べていく。いずれの場合も、自分の気持ちをどのように相手に伝えるか、どうしたらより相手の心に響く文書となるかが肝要である。

2. 感謝

感謝する気持ちを表す言葉と云ったら、なんといっても「ありがとうございます」の一言に尽きるが、もちろんそれだけで感謝の気持ちすべてが伝わるわけではない。また、「ありがとうございます」だけでなく、「感謝いたします」「お礼申し上げます」といった具合に感謝の言葉は数多くあるが、

必要以上に言葉に敬意を重ねてかえって慇懃無礼な物言いになったりするようなことはむしろ避けたい。それよりも、何がうれしかったのか、どのようにありがたかったのか、助かったのか、なるべく具体的に述べてみたらどうだろう。その方が感謝の気持ちがより伝わるのではないだろうか。ここでは、「感謝」する気持ちの表し方について述べていくこととする。

先にも述べたが、感謝の言葉は数多くある。「ありがとうございます」「感謝いたします」「お礼申し上げます」などが基本だが、アドバイスをもらった時などは、「助かりました」「勉強になりました」「参考になりました」といった言い方もある。ここで注意してもらいたいのは、「役に立ちました」と

いう言い方である。特に目上の人に対してこの言い方を使うのは避けたい。また、仕事を手伝ってもらった時など「お手伝いくださいまして…」「ご指導くださいましたおかげで…」といった「お・ご～くださる」形や「お口添えいただきまして…」のような言い方もあるが、誰に対する、どのような敬意か、敬語の知識を再確認してから用いるようにする。

また、社会に出てからはもちろん、大学生のあいだにも教育実習や企業へインターンシップ制度を利用して出向いたりした後、お世話になった感謝の気持ちを表す「お礼状」が必要になる。これも先に述べたが、マニュアルに沿った、通りいっぺんの言葉を並べたてるより、具体的な体験に触れな

から感謝の気持ちを表してみたらどうだろうか。

最後に、次項「謝罪」にも共通することであるが、感謝の気持ちを表す文書を出すタイミングについてである。好意を受けたら「なるべく早く」出すことが大切である。出すのが遅くなってしまったならば、その理由も正直に書くのが望ましい。また、感謝する気持ちを伝えるのがこの文書の目的なので、例えば近況など別の用件は書かず、時候のあいさつの後、または頭語の後からさっそくお礼の言葉に入って構わない。

3. 謝罪

言うまでもなく、相手に対して謝罪の気持ちを表す文書である。謝罪文、お詫び状

ともいう。この場合、ミスや不具合、トラブルが発覚したら「なるべく早く」出すことが肝要である。先に電話で謝罪し、あらためて書面でもってお詫びの気持ちを述べるという方法もある。

謝罪文の構成としては、

- (1) 日付（提出日または発行日）
- (2) 宛先（相手の名前、企業名、部署名など、文字に誤りがないように細心の注意を払う）
- (3) 差出人

が、まず必要となる。特に、個人の名前はフルネームで、誤りのないように書くのが基本である。また、この場合、時候の挨拶は不要で、「謹啓—謹白」などの頭語—結語を用いるべきである。

次に内容についてであるが、「まず謝る」。こちらのミス認め、率直にお詫びの言葉を述べる。そしてミスが起こった原因と、それを踏まえた再発防止のための対策を述べる。原因がはっきりすれば、同じ過ちは繰り返さないものである。相手にそのことが伝わるよう、真摯に説明したいものである。具体的な再発防止のための対応が早急に説明できないときなどは、「今後は再発防止のために細心の注意を払っていく所存でございます」などと、相手に理解を求めるような文章を入れておくことが必要となろう。そして最後に、相手と今後も良好な関係が続けられるよう、「どうか今後とも変わらぬご指導のほどよろしくお願い申し上げます」などといった一文で締めくくりたい。

いずれにしても、こちらのミスや不手際により、相手に迷惑や不愉快な思いをさせた場合、早急に、そして心のこもった謝罪文を書けるようにしておきたい。

4. 説得

自分の考えや気持ちを他人に伝え、理解してほしいときや、自分の企画を通したい、例えばプレゼンテーションの場などで相手を納得させたり説得したりするための文章力は、社会に出てからより一層必要となるスキルだと思われる。そこで、ここでは、「相手を説得するための文章表現」について述べたいと思う。

単刀直入にただただ自分の意見ばかりを述べるのは、説得するどころか、相手に不

愉快的な思いをさせるにとどまることは疑いがない。また、「なんでわかってくれないんだ！」といった具合に、こちらの説明不足を相手のせいにするようであってはならない。説得するには、いくつかの段階を経ることが必要である。

まず、説得したい相手に「共感してもらおう」ことが必要となる。現状を説明し、お互い、この状況の中で共通した（例えば）危機感を持っているということを確認する。相手の気持ちに寄り添いながら、しかしこちらの立場にも目を向けてもらう。このように、お互いが持っている問題点をいま一度確認することで、自分の主張を聞き入れてもらいやすい状況を作る。

これらを踏まえたうえで、ようやく自分

の主張を提示してみる。まず、端的に結論を提示し、そのあとでその理由を述べる、という手順が大事である。

ここで忘れてはならないことは、自分の主張を裏付けるための具体的な数字やデータ、すなわち根拠を示すことである。主張には理由があるはずである。相手を説得したいのであれば、なおさら根拠というものが不可欠である。これを提示することで、意見に同意してもらいやすくなる。相手と一緒に解決策を考え、実行していくという理解が得られたならば、その説得は成功と考えてよいであろう。

先にも述べたが、相手を説得するには、むやみに自分の意見ばかりを押し付けるのではなく、問題点を共有し、自分と相手の

立場や関係性、また主張する理由や根拠を明確にしつつ、説得のための言葉を惜しまず尽くすことが肝要であろう。

5. まとめ

ここまで2章にわたってさまざまな文書の書き方を述べてきた。どのような事情であれ、これらの文書を作成するということは、すなわち「人」対「人」のコミュニケーションであるということを忘れてはならない。自分のことだけでなく常に相手のことを思いやり、謙虚な姿勢で、かつ正しい日本語で臨みたいものである。

執筆者一覽

- 2-1 宮本和典
- 2-2 白瀬浩司
- 2-3 白瀬浩司
- 2-4 若松信爾
- 2-5 若松信爾
- 2-6 若松信爾
- 2-7 高橋啓太
- 2-8 工藤浩
- 2-9 檜澤葉子
- 2-10 河原木有二
- 2-11 檜澤葉子
- 2-12 檜澤葉子
- 2-13 河原木有二
- 2-14 河原木有二

改訂者一覧 (50 音順)

江口恵子

大川内夏樹

大場健司

檜澤葉子

古浦修子

二宮愛理

2023 年 3 月 31 日