

役に立つ知識! ビジネス術

第2回 メール・手紙はことばを置き換え 一筆を添えれば完璧になる

誤解を生みかねない あいまいな表現をなくそう

黒い目のきれいな
女の子……幾通りにも
解釈できる文章です。

目が黒くて、きれいな女の子。

黒くてきれいな目をした、女の子。

黒い目がきれいな女の子の、子ども。

色が黒くて、目のきれいな女の子。

きれいな女の子の、黒い目がきれいな子ども。

目のきれいな女の子の、色の黒い子ども。

まだまだいろんな意味に読みとることができる文例で、作家の井上ひさしさんが考案されたものです(新潮新書『日本語教室』2011年3月刊より)。

さて、今回は「メールや手紙の書き方」についてです。ビジネスで書くメールや手紙は、伝えたいことが相手に正確に伝わるように書くことが何よりも大切です。こういう意味のあいまいな文はよくありません。

けれども、頭のなかにあることをそのまま文字にしていくと、意図と違う意味にとれる文になってしまうことがよくあります。たとえば、「きれいな写真入りのパンフレット」は、写真がきれいなのかパンフレットがきれいなのか、あいまいです。「写真入りのきれいなパンフレット」とすれば「パンフレットがきれいな」という意味に、「パンフレットはきれいな写真入り」とすれば「写真がきれいな」になります。

もうひとつ例を挙げましょう。「今朝、駅の階段を昇りながら携帯で話している田中さんを見かけました」という文章。「私は階段を昇りながら田中さんが電話している姿を目にした」ことを伝えようとしたのに、読む人は「田中さんが電話で話しながら駅の階段を昇っていた」と理解しても不思議ではありません。

「今朝、駅の階段を昇りながら、携帯で話している田中さんを見かけました」と読点(「、」)を加えれば、意図どおりになります。

読む人に誤解を生じさせないようにするには、このように、ことばの順番を入れ替える、句読点を打つ、といった配慮が欠かせません。

ことばの順番は、かかるとばを、受けることばの直前に置くようにするのがポイントです。句読点は、意味の切れ目に打ちます。

書いたら必ず読み返し、意味が明確に伝わるかどうか、確認するひと手間をかけることが大切です。

勝手な アドバイス

「紫陽花がきれいです」より「紫陽花が満開です」と書きましょう。文章を書くコツです。

子どもが読む本には、「赤い花」といったように飾りのない表現が使われます。「赤い花」で、子どもは自分が見たことのある、たとえば赤いおおきなチューリップを頭のなかに描くからです。おとなも同じ。人は情報を自分の体験や知識と重ねて理解します。「紫陽花がきれいな」という書き手の主観よりも、満開という情報から、読み手は自分が知る紫陽花が咲き誇った情景を描くのです。そのほうが、情報をよりよく伝えることができます。

練習問題

Question

Q.1 「しっぽの長い猫と犬がいる」

この文を、(1)しっぽが長いのは猫、(2)しっぽが長いのは犬、であることが明確になるように書き直してください。

Q.2 「今夜8時です。」

この文に、句読点を打つところを2パターン設け、意味が変わるようにしてください。

相手を敬う ことばの使い方を知ろう

お客様に会った後は、お礼のメールを送ることを心がけましょう。メールを使わない人には、手紙やはがきでもかまいません。

「ご多用のところ、本日はお時間を頂戴し、ありがとうございました……」の一筆を、ともかく送るのです。

お礼のことばが届けば、うれしいものです。お客様の記憶に残ります。お客様が何か尋ねたいことがあるとき、その記憶とメールや手紙の存在が生きてきます。

メールが届いていれば、お客様はそれに「返信」することで問い合わせが簡単にできます。名刺をさがしてアドレスを入力するのは、案外面倒なものです。電話をかけるときも、手紙やはがきもらった記憶が、かける相手を選ばせるでしょう。

メールも手紙も、ともかく書いて送ることで。書くのは億劫かもしれませんが、形式に沿えばいいのです。メールであれば、書き出しは「お世話になっております」の慣用表現がかまいません。

書いたら、置き換えることばをさがしてみます。すると、ことばによって、すいぶん文面の印象が変わるのを実感できるはずです。

たとえば、「その後、ご検討の状況はいかがででしょうか。ご連絡をお待ちしております」という文章はいかがでしょう。「ご連絡をお待ちしております」は、催促しているようで避けたいですね。では、「ご連絡をお待ち申し上げます」や、「ご連絡賜りますようお願い申し上げます」はどうでしょう。丁寧になります。もうひとつしっくりきません。

「連絡」を、「お声かけくださいませ」や「お申しつけくださいませ」に置き換えてみるとどうでしょう。「声をかける」のも「申しつける」のも、相手を上位の立場にします。「ご連絡を

お待ちしております」よりも相手を敬う表現になります。これならはまりそうです。

というように、ことばをあれこれと替えてみるのです。敬語を尊敬語や謙譲語に置き換える、ほかの動詞を用いる、などを意識して試みてください。そのときに、辞書を引くことをおすすめします。辞書は、文章を書くときの支えです。

自分のことばを添えて 血を通わせよう

メールも手紙も、それぞれの定型に沿って書けば、表現に迷う

ことから解放され、書く時間も精神の負担も軽減できます。ただし、形式に沿うだけでは、無機質なものになりかねません。書き方として留意する点は、自分ならではのぬくもりを通わせたものにすることです。見たまま、感じたままを素材にして、末尾に一筆添えましょう。文章は、気持ちが生み出します。

「ことしも駅前の植込みのあじさいが咲いています」でもいいですし、「雨の季節です。傘をお忘れなきように」でもいいのです。定番の慣用表現にない、だからといって凝った表現である必要はさらさらなく、書いた人のtwitterほどでもない、つぶやきのことばが加わってれば、それが一滴くらいの潤いをもって無機質さをやわらげます。

添えることばが出てこないなら、「取り急ぎご連絡までにて失礼いたします」を使ってもいいでしょう。一滴添えてみてください。

何かいい表現はないかとパソコンで検索するよりも、思索するほうがいいことばを生むでしょう。

回答

Answer

女の受取に「しっぽの長い猫と犬がいる」(1)女の受取に「しっぽの長い猫と犬がいる」(2)「しっぽの長い猫と犬がいる」(1)「しっぽの長い猫と犬がいる」(2)

「その後、ご検討の状況はいかがででしょうか。ご連絡をお待ちしております」(1)「ご連絡をお待ち申し上げます」(2)「ご連絡賜りますようお願い申し上げます」(1)「ご連絡をお待ち申し上げます」(2)

中山 秀樹(なかやま ひでき) 1952年、山口市生まれ。株式会社HRS総合研究所代表取締役、近畿大学工学部非常勤講師。同志社大学卒業後、出版社に勤務しマネジメント雑誌の編集長を務める。その後、語学スクールの出版局長として雑誌の制作を統括、現職に。人材育成・人間関係づくりの研究とセミナーを行うとともに、ビジネス書籍を編集・制作。近著に「ほんとうは大学生のために書いた日本語表現練習帳」(ずばる舎リンクエジ刊)。