


Do the
write
thing!


2016.10.22

その文章、キケンです！

株式会社ことのは本舗
小田順子



株式会社 **ことのは本舗** は、
顧客の「わかりにくい！」を減らし、
お客様・御社、両方の **リスクを回避する文章術** を提供する会社です。



小田順子 プロフィール

- 株式会社ことのは本舗代表取締役
- 文章の危機管理コンサルタント
- 公益社団法人日本広報協会広報アドバイザー
- 柏崎市広報戦略アドバイザー

【著書】




こんなお悩み、いただきました



- | 過度な敬語は使いたくないけれど、横行しているので、ある程度使わないとぶしつけな印象を持たれてしまうのではないかという恐怖
- | 他人の文章の校正をするときに、その理由をうまく説明できない
- | それでよいかの判断に迷うことがあります
- | 製作担当者にどのようにアドバイス、提案をすればよいか、悩むことが多い

など

そこで、このセッションでは…



Ⅰ セッションの目的

文章の良し悪しを判断する「モノサシ」を使って、

- ① どう書くべきかを論理的に判断できるようになる
- ② なぜ、その表現を選んだのかを説明できるようになる

Ⅰ 対象とする文章

「魅力的な文章」ではなく、

「事実を正確に理解してもらうことが目的の文章」

(購入の際の手続きや、購入後のケアなど)

このセッションの流れ



1. ワーク
2. 伝わる = 理解できる文の書き方
 - ① 語彙・文法のルール
 - ② 文の長さのルール
 - ③ 正しい敬語、使っていますか
3. ワークの答え合わせと、まとめ

改善案を考えてみましょう

平成9年からご利用いただいております「東西グループ共通商品券」の利用は3月31日（土）で終了させていただきますので、お持ちの人がいましたら期限内にご利用いただきますようよろしくお願いいたします。




伝わる = 理解できる文の書き方

文章の良し悪しを測るモノサシ



ビジネス・コミュニケーション・ライティング




✕ 情緒的な表現、美しい日本語、感動的な内容

○ 書き手が意図した通りの行動を、
読み手に起こしてもらえる

○ 「よく読めばわかる」のではなく、
一読してすぐに理解できる

→ 「伝える」のではなく、「伝わる」文章

= ビジネス・コミュニケーション・ライティング



必要なのは共通のルール = 文法や語彙の知識

日本語のルール

Q: 「なぜですか」「どうしてですか」

→ A: 「～だからです」「～ためです」

Q: 「どういうことですか」

→ A: 「～ことです」

Q: 「できますか」

→ A: 「できます」「できません」

その文章はわかりにくい・感じ悪い

FAQあるある

Q：どうして、利用料金を支払ったのに請求書が来るのですか？

✕ A：お支払いいただいてから、弊社で入金確認できるまでに2週間程度かかり、請求書が発送されることがあります。

○ A：お支払いいただいてから、弊社で入金確認できるまでに2週間程度かかるためです。

→ 最低限のルールを守らないと、理解しづらい

→ 聞いていることに答えていないので、はぐらかしているような、相手を軽視しているような印象を与えてしまう

共通のモノサシで測る

「わかりやすく書いた“つもり”」 → 読解力の客観的な基準に従う

Ⅰ 読解力を測るモノサシ

「文章は、中学生にもわかるようにやさしく書け」

→ 中学校卒業レベルの日本語力・・・

「日本語能力試験」(※)のN1(一番、難しい)レベル

※日本語を母語としない人の日本語能力を測定し、認定する試験。国際交流基金と日本国際教育支援協会が実施するもの <http://www.jlpt.jp/>

日本語能力試験のN1の「出題基準」



部門	基準
(1)漢字	2,040字／含有率 30～45%
(2)語彙	8,009語（逸脱率10%以内）
(3)文法	接続詞、助詞、助動詞、敬語など137種類 例：「～に関して」、「～を通して」、「～きらいがある」など
(4)文の長さ	65字以内



中学生にもわかる文章を書くためには

- (1) **漢字** 常用漢字を使う、漢字使用率を45%以内にする
- (2) **語彙** 具体的な言葉や身近な言葉を使う
- (3) **文法** 文を複雑にする要素は、できる限り使わない
- (4) **文の長さ** 1文の長さを65字以内にする

(2) 語彙 ・ (3) 文法のルール



理解を妨げる表現をやめる3つのポイント

- ① 「できる人“風”」の表現をやめる
- ② 「助詞の連続使用」をしない
- ③ 「あいまい語」を使わない



① 「デキる人“風”」の表現をやめる

「漢語調・文語調の表現」をやめる

西口よりお入りください

→ 西口からお入りください

「名詞の動詞化」をやめる

記載する → 書く



「漢語調・文語調の表現」をやめる

西口よりお入りください → 西口からお入りください

15時より16時まで → 15時から16時まで

郵送にて → 郵送で

加盟店において → 加盟店で



「名詞の動詞化」をやめる

- 記載する → 書く
- 該当する → 当てはまる
- 実施する → 行う
- 調査する → 調べる
- 割愛する → 省く
- 購入する → 買う
- 増加する → 増える
- 抛出する → 出す

② 「助詞の連続使用」をしない

連体修飾を作る「の」

- 今後の弊社の業務の展開の参考とする → 業務の参考とする

今後 **の** 弊社 **の** 業務 **の** 展開 **の** 参考

複文 (※) を作る「が」

- × 既存の各種ご案内の表示内容が一部消費税率8%が適用された表示となっている場合があります。
- 既存の各種ご案内の表示内容が、一部消費税率8%を適用した表示となっている場合があります。



※複文……主語と述語からなる文でさらにその構成部分に主語・述語の関係が認められるもの。「ここは雨の多い地方だ」など。（「デジタル大辞泉」小学館）

③ 「あいまい語」を使わない 6W3H1Mを書く

- When (いつ)
- Where (どこで)
- Who (誰が)
- What (何を)
- *Whom* (誰に)
- Why (どうして)
- How (どのように)
- *How much* (いくらで)
- *How many* (いくつ)
- *Message*
(相手にどうしてほしいのか)

自分・自社の常識≠世間の常識



- × **今週中** → 10月28日（金曜日）午後5時まで
- × **今月中** → 10月31日（月曜日）午後6時まで
- × **7月17日までに** → 7月17日（木曜日）午後5時まで
- × **いくつか** → 3つほど、3点ほど
- × **たくさん／多めに** → 10通以上、50枚以上
- × **しばらく利用できません** → 3週間程度利用できません
- × **少々お待ちください** → 2・3日お待ちください

(4) 文の長さのルール

1文は長くても65字以内に

短くするコツ①

接続詞、連用中止形（連用形＋読点）で文を分割する

● 文を分割する部分の目印

～が、／～となり、／～で、／～であり、／～（し）て、／～（と）し、



サイトの説明文あるある




✕ お支払いはショッピング1回払いのみとなり、2016年7月10日（木）に、
通常のカードご利用代金と同様、ご指定口座からの自動振替となります。

(69字)

→ お支払いはショッピング1回払いのみです。 (20字)

2016年7月10日（金）に、通常のカードご利用代金と同様、ご指定口座
からの自動振替となります。 (48字)



短くするコツ② unnecessaryな語を削る

| なくても意味の通じる語を削る

× 契約期間満了を迎えることとなりました → 契約期間満了を迎えました

× 再発行については → 再発行は

× 申請日現在において、 → 申請日現在、

× お支払いに関しては → お支払いは

書き換えてみましょう

Ⅰ 重言（じゅうげん）や重複する意味の語を削る

- × 違和感を感じる → 違和感がある
- × 従来から → 従来／以前から
- × 各地域ごとに → 各地域で、地域ごとに
- × あらかじめ予定する → 予定する
- × 全て一任する → 一任する
- × 約1時間ほど → 約1時間、1時間ほど
- × アンケート調査 → アンケート／調査
- × 注目を集める → 注目を浴びる、注目される



短くするコツ③ 過剰な敬語表現を削る

過剰敬語は慇懃無礼（いんぎんぶれい）

- × お客様のご契約のお車 → 契約車
- × 禁止させていただきます → 禁止しております
- × ご指定口座を変更される場合は → ご指定口座を変更する場合は
- × ご請求いたします → ご請求します
- × ご返金させていただきます → 返金します

おまけ 正しい敬語、使っていますか

敬語の誤用チェック！



次の敬語は正しい？間違っている？

○ご芳志／ご厚志／お志

1. (×) 忘年会で、課長から、寸志1万円をいただきました。

○なさっています／
されています

2. (×) 部長は今日、出勤しておられますか。

○お聞きください／
聞いてください

3. (×) 遠慮なく私にお伺い下さい。

○ご利用ください／
利用してください

4. (×) 西側の出入り口をご利用してください。

5. (×) この書籍をご購入された方は、無料でご質問できます。

○ご購入なされた／
購入された

○ご質問になれます
／質問できます

敬語の誤用は知性を疑われる

乱用しない

二重敬語は慇懃無礼 (いんぎんぶれい)

- × 株式会社〇〇御中 田中様 / 株式会社〇〇総務部 田中部長御中
- × 株式会社〇〇広報課各位殿 / プロジェクトメンバー様各位
- × 鈴木部長殿 / 佐藤課長様
- × おっしゃられる → おっしゃる
- × お聞きになられる → お聞きになる

自称敬語は「バカ殿」敬語! ?

- × お伺い下さい (わらわに聞いてよいぞよ)
- × ご連絡してください (よに連絡してよいぞよ)
- × ご利用できます (わらわのものを利用してよいぞよ)

苦しゅう
ない♪



YouTubeで公開中！無料動画

バカにされない「敬語の使い方」

<http://youtu.be/mQj8sEeMfXQ>

The screenshot shows a YouTube video player interface. At the top, the YouTube logo is on the left, followed by a search bar containing the text "小田順子" and a search icon. Below the search bar is a video player. The video content shows a woman in a dark suit pointing at a presentation slide. The slide has the title "「さい」はなぜイケナイのか" (Why is "sai" not okay?). It contains two diagrams. The top diagram shows a person labeled "C" (お客様) with an arrow labeled "禁く" (forbidden) pointing to a person labeled "D" (あなた). The bottom diagram shows a person labeled "A" (あなた) with an arrow labeled "メールなど交換" (exchange via email, etc.) pointing to a person labeled "お客様". The video player controls at the bottom show a play button, a volume icon, a progress bar at 2:50 / 5:47, and icons for settings, full screen, and share.

書き換えてみましょう

平成9年からご利用いただいていた「東西グループ共通商品券」の利用は3月31日（土）で終了させていただきますので、お持ちの人がいましたら期限内にご利用いただきますようよろしくお願いいたします。（98字）



「東西グループ共通商品券」の利用期限は3月31日（土）です。（30字）

期限内にご利用ください。（12字）



まとめ



Ⅰ ビジネスコミュニケーションライティング

- 書き手が意図した通りの行動を、読み手に起こしてもらえる
→ 「よく読めばわかる」のではなく、一読してすぐに理解できる

Ⅱ 伝わる = 理解できる文章を書くためのモノサシ

1. 常用漢字を使う / 漢字使用率を45%以内に収める
2. 「漢語調・文語調の表現」「名詞の動詞化」「助詞の連続使用」「あいまい語の使用」をしない
3. 1文は65字以内で書く

Ⅲ 過剰敬語はキケン — 慇懃無礼 & 誤用を招く



本日はありがとうございます



文章の危機管理コンサルタント 小田 順子

