

社会人ならおさえておきたい

ビジネス基本用語

と

好感度を上げる話し方

はじめに

昨年も良きにつけ悪しきにつけ、いろいろな流行語が登場しました。毎年恒例の2017年ユーキャン新語・流行語大賞は「インスタ映え」と「付度」でしたが、トップ10に入った言葉でビジネスに関連しているとなれば、「睡眠負債」「プレミアムフライデー」くらいでしょうか。

こうした言葉が、今年も広く、頻繁に使われていくのかは不明ですが、世間で流行った言葉を含めて、ビジネスマンであれば、流行には敏感でありたいものです。

ところで、初めて社会人となった新入社員にとっては、普段社内や社外で飛び交う言葉を理解できないでいたりします。その言葉が、ネットや辞書で検索をすればわかるのであれば、「自分で調べなさい」と言えば済むことですが、社内だけで通用する用語が会社独自のものであったり、世間一般の本来の意味と微妙に違っていたりするのであれば、やはり一から教えてあげなければなりません。

仕事は見て覚えるものだ、として何も教えなければ、業務効率が悪くなるだけでなく、パワハラ（イジメ）と取られかねません。

一方、普段使っているビジネス用語や用法が実は正しくなかった、という経験はないでしょうか。

今回の速習では、微かな意味合いで使い方を間違えそうな用語、増え続けるカタカナビジネス用語の他、好感度を上げる話し方を解説します。

微妙な意味合いで使い方を間違えそうな用語



「年度と年次」、正しく使い分けていますか

「年度」は、事務・会計決算などの便宜のために設けた一年の期間です。多くの会社では、行政の区切りに合わせるように、4月1日から翌年3月31日までを「会計年度」として採用していますが、「期初」が6月からとか、9月からといったように、その期間は会社ごとに違います。

一方「年次」は、1月1日から12月31日までの暦年の一年間のことです。しかし、「年次有給休暇」は、勤務開始日から6ヶ月経過し、その期間の全労働日の8割以上出勤したことにより付与されることになっているので、人によって一年の単位は違います。しかし、「年次」には、一年ごとに順を追うといった意味もあるので、正しい用法なのです。

ちなみに、従業員ごとに有給休暇の発生時期がまちまちだと、事務管理が煩雑になってしまうので、基準日を一律にし事務を簡素化したいということもあると思います。そのような場合は、以下の要件がクリアされていれば良いことになっています。

- ① 齊一的取扱いにより法定の基準日以前に付与する場合、付与要件である8割以上の出勤について、短縮された期間は全期間出勤したものとみなすこと。
- ② 次年度以降の年次有給休暇の付与日についても、初年度の付与日を法定の基準日から繰上げた期間と同じ又はそれ以上に期間、法定の基準日より繰上げること。

また、「年次」とは別に「月次」という言葉もあります。「月次決算」「月次試算表」などで日常的に使われていますが、これは経営者がタイムリーに経営管理に有効な情報を入手できるようにすることを目的として行われます。



「多忙と多用」、正しく使い分けていますか

ともに非常にいそがしい様を意味する言葉で、意味はさほど変わりません。では、この言葉を、どこで使い分けしなければならないのかでしょうか。

それは「忙」の文字に原因があります。部首は、りっしんべん（立心偏）で「心」を象った文字であり感情を意味しています。そして、「亡」は亡くなるです。そのため、ビジネス文書などでは、「多忙」は使わないほうが無難だと言われています。

無難というのは、「多忙」を使ったら、即失礼にあたるというわけではないということです。実際、口頭での会話では、「最近ご多忙のご様子で、なかなかお会いするタイミングが…」、「年末進行で、締め切りに終われ、寝る暇もなく超多忙を極めているよ…」などと使いますが、会話で「ご多用のようで…」とは、あまり耳にすることはありません。自分のことを指す場合は「多忙」と言っても差し障りはありませんが、相手、まして上司や取引先、目上の人には「多用」を使った方がよいかもれません。

ビジネス文書や冠婚葬祭文書では「多忙」より「多用」を使うことに決めてしましましょう。「多忙」が間違いなのではありませんが、言葉尻に神経質な人は世の中には多くいるものです。また、結婚式の招待状などだけでなく、めでたい席でのスピーチの際にも「本日はご多忙のところを、かくもにぎにぎしく…」などと、スピーチ事例によく紹介されているような、おきまりフレーズは使わない方がよさそうです。

「ご多用中のところ、お時間を頂戴し誠にありがとうございます」などと返事をすれば、「おっ！こいつわかっているな…」と、ちょっとした心遣いが評価につながることもあります。



「小職と小生」、正しく意味を理解し使っていますか

最近、メール文章中に、自分をへりくだった言い方として「小職」という言葉を見かけることが多くなりました。「僕」や「私」と同じように一人称を表す言葉ですが、もともとは、官職に就いている人が自分を表す時に用いた言葉、つまり多くの場合公務員のことを指しますが、今は公務員ではない一般の会社で働く社員なども自分のことを「小職」と言ったりするようです。

しかし、本来「小職」は役職のある人が自分のことを控えめに表現するときを使う言葉なので、何の役職も持たない新入社員などが使うのは誤用であるとされています。

この言葉には、相手に対してかしこまった印象を与え、謙遜さも感じさせる効果があるのかもしれませんが、ビジネスの文章自体が、会話調になっていたり、「～いただきます～」が連発する稚拙な構成だったりする内容のなかで、「小職」が突然出現すると、どうにも違和感があります。また、言葉の由来がもともと官にあったことから、人によっては上から言われている、偉そうだと受け止める人もいます。普通に「私」「当方」などと使った方が、今のところは無難だと思えます。

一方、「小生」は自分と同等かそれ以下の役職の人に対する文章で使います。また、男性が自分を指すへりくだった言い方で、女性は使いません。ビジネスの場面で、営業先や上司にも使えないとされているわけですから、実質使えないと同じなはずですが、あえて使っている人は、他人とは違う個性をアピールしたい、単に格好つけていると思われるかもしれません。しかし、子供の頃から使っているということであれば、悪気はないのでしょうから、注意はしにくいものです。



「誠と大変」、使い分けする必要はあるでしょうか

そもそも「誠にありがとうございます」は正しい敬語なのでしょうか。結論は、正しい使い方です。

言い慣れないと、なんだか堅苦しいと思うかもしれませんが、ビジネスの基本フレーズとして身につけておくべきでしょう。感謝を述べる会話のなかで「どうもありがとうございます」「本当にありがとうございます」などと言っても間違いではありませんが、「誠に～」に比べると、やや軽い印象を与えてしまいます。

ビジネス文書で「誠」を「まこと」と書くべきという意見もあるようです。「誠」には、うそいつわりなく、真心をもって事に当たる「誠心誠意」の意味や、事実そのもの、不純なものがまじっていないなど「真実」の意味があるから、漢字を使うのは適切ではないとする説です。しかし、「誠」には、本心からそう思う意味もありますし、「誠」をひらがなで書けば「まことにありがとうございます」と、なんだか締まりのない印象になってしまいます。

では、「大変ありがとうございます」はどうでしょうか。間違いだと一概には言えませんが、「大変」には、非常に、並みの程度をはるかに超える様子という意味があるので、ビジネス用語としては「誠に」を使った方がよいでしょう。「大変」は、「大変お世話になりました」「大変すばらしい」など、いつも以上のことに対して使います。「まことに」を強調する「まことにもって～」という表現があります。これを日常会話の中に織り交ぜれば、上級なビジネスマンとして見られることがあるかもしれません。

ところで、ありがとうを「有り難う」と、さらに「有り難う御座います」とメールなどに書かれているのを時折見かけますが、心がこもったというよりは、単に堅苦しい印象を与えるだけです。



「教授と教示」、正しく使い分けていますか

まさに、ビジネス用語という感じのことばですが、どちらも教えるという意味では同じなのですが、教えてもらう内容によって使い分けは必要です。

まず「教授」ですが、ここで言うところの意味は、大学「教授」のことではなく、ビジネス文書などで使う用法についての解説です。この「教授」は、まさに先生や知識のある人に、スキルや技術を磨くための指導をお願いするために使われることばです。新入社員が先輩に教えるを「乞う」にあたって、「入ったばかりで何かとご迷惑をおかけしてしまうとは思いますが、今後ともご教授のほどお願いいたします」などと言えば完璧でしょう。

では「教示」はどこで使うのかですが、これは、単に方法や手順、継続的な情報ではない事柄に対して、「教えてください」を丁寧に言う時に使われることばです。必ずしも先生や目上の人だけに使うわけではないので、教えるを「請う」の意味合いになります。

似たようなことばとして「指導と指南」があります。「指導」とは、ある目的・方向に向かって教え導くことです。それに対して「指南」には、指導する意味が含まれていますが、指導者の理論や見識に基づいて、その道の基礎、基本の手ほどきをすることであり、武術や芸能などを教える示すことです。ビジネスシーンで「指導」をあえて使わず「一人前の染め師になるまでご指南よろしく申し上げます！」と、職人としての師弟関係を強調した言い方をしてもよいでしょう。

また「ご指導ご鞭撻」のお決まりフレーズの「鞭撻」は、努力するように励ますことのほか、ムチで打ってこらしめる意味もありますが、さすがにムチは勘弁してほしいですね。



「了解と承知」、正しく使い分けていますか

上司から指示を受けたときに返事をする事としては、「承知しました」が正しく、「了解しました」は間違っていると、一般的にはされています。

しかし、時代とともにことばは変化していくものなので、一概に間違いだとは言えません。たとえば、普段から公私ともに仲良く付き合っている上司と部下との会話のなかなどで、部下が親しみを込めて「了解で～す」と返事をする事があっても、それがかえって自然であり、問題ないと言えるでしょう。

もちろん、その「返事」も二人だけのときか、本来は間違いとされる「了解」のことばに対して、目くじらをいちいち立てない人がいるときに限ってのことです。紙やメール、グループウェアなど、第三者の目に触れ記録に残るもの場合は、「了解」ではなく「承知」を使うべきです。「承知しました」または「承知いたしました」ということばを使うことに、どこか気恥ずかしさがあるのか抵抗があるという人は、「かしこまりました」を使いましょう。よく、「わかりました」と上司に返事をしている人を見かけますが、これは完全に間違いです。

また、相づちで「なるほど」を連発する人がいます。本人にとってみれば、相手の話に十分耳を傾け真剣に聞いていることをアピールしているつもりなのかもしれませんが、相手が目上や取引先であったりする場合は無礼となります。「なるほど、なるほど、なるほどです～」が、口グセとなっている人は注意しましょう。では、「なるほど」の代わりになんと言えばよいのか。「おっしゃる通りです」「そうですね」「勉強になります」「左様でございましたか」など、その場面によって理解と同意をした表現を使い分けていきましょう。



「すいませんとすみません」、正しいのはどちら

「すいません」は、「すみません」を会話のなかだけで使えることばの変形なので、書きことばとして正しいのは「すみません」です。

漢字として書けば「済みません」です。しかし、ビジネス文書上で謝罪をするために使うのは正しくない、または、謝罪の表現としては軽いという考え方もあります。

「済みません」の「済む」は、物事が終了するといった意味で使われますが、気持ちが済まない、おさまらない、心が澄まない、といったことが本来の意味です。謝罪の意味として、申し訳ないことをして私の気持ちが済みませんとする場合と、そこから転じて、何のお返しも出来ずに済みませんというような感謝の表現としても使われるようになったとも言われています。

つまり、あなたのしてくれたことに対して私は申し訳ないと思えば心が済みません、気持ちがざわついています、ということなので、ビジネス文書などに謝罪として使うことは正しくないということなのです。「どうも」をつけて「どうも済みません」と、さらに丁寧に謝罪したつもり言い方も、本来の意味からすれば、正しくないということになります。また、「済みません」は、謝罪だけでなく、何かをしてくれた相手に対して感謝をする場合にも使われます。とは言っても、なにかと多用される「どうも」と同様に、「すみません」は、曖昧な表現をする日本独特な言い回しなので、会話の中で使われる場合、それ自体が即失礼にあたるとも言えません。面と向かってする会話以外に、SNS上でやりとりされるビジネス会話もありますが、本来の意味をよく理解した上で使うことが大切です。

ビジネスシーン上での正式に謝罪の表現は「申し訳なくお詫びいたします」「大変失礼いたしました」などとなります。



「規定と規程」、どちらでもいいのか

会社の「きてい」を見直すといった時に使うのは「規程」と「規定」のどちらを使えばよいのでしょうか。この問いだけでは、問いの内容が曖昧で、どちらということはできません。では、会社の「賃金きてい」を見直すと言った場合ではどうでしょうか。正解は「賃金規程」です。大辞林によれば、「規定」は、物事のありさまややり方を決まった形に定めること。また、その条文とあり、「規程」は、特定の目的のために定められた一連の条項の全体をひとまとまりとして呼ぶ語。官公署などにおける、内部組織・事務執行などののつとるべき規則、とあります。

辞書には違いが載っているものの、各所で勘違い、理解されないまま使われてしまっているのか、「規定」「規程」のみならず、「規則」「規律」「規約」などの使い分けを明確にしている会社や団体があります。以下は地域安全学会の広報委員会の資料の一部です。

～「規定」は個々の条文を言い、「規程」は個々の規定の全体をさします。規定と規程は混同されている例も多いですが、本来は異なる概念のようです。用法に着目すると区別が明確になり、「規定」は「規定する」と動詞になりますが、「規程」は動詞にはならず、○
○規程のように複合語でしか用いられません。たとえば「学会で規定された論文投稿規程の第二項の規定によると……」のように使います。また「規定種目・規定料金」など、名詞の前につく場合は、「規定」が使われ、「旅費規程・服務規程」のように名詞の後につく場合は「規程」になっています。～

「賃金きてい」は「規程」なのですが、「賃金規定」と表題をつけてしまっているのであれば、それは間違いなのですぐに修正をしましょう。



「お世話様です」、正しい敬語なのか

まず「お世話様です」のことばそのものの表現が正しいのかどうかなのですが、用法としては間違っていない。ただし、使う相手次第では、正しくないことがあります。

「お世話様です」は、労力を割いて手伝ってもらったことや、日頃から何かとお世話になっていることなどについて、お礼を述べる挨拶表現で、どちらかという略式の挨拶という意味合いです。そして、このことばには「ご苦労様」という意味が含まれているため、上司など目上の人に対しては使いません。

では、取引先の担当者に対してはどうでしょうか。

この場合は、間違いであるとも言えませんが、会社宛にかかってきた電話や取引先の担当者に対して「お世話様です」と言うと、相手によっては失礼だと感じ、不愉快に思われることもあります。取引先の人や上司に対しては、「お世話様です」ではなく「お世話になっております」「いつもありがとうございます」などと表現するのが正しいと覚えておきましょう。

また、「ご苦労様」は、同僚や部下に使うことばとして使う分にはよいのですが、目上の人に使うのは問題です。目上の人には「お疲れ様です」またはより丁寧に表現するのであれば「お疲れ様でございます」と言いましょ。ただ、この「お疲れ様でございます」を、耳慣れないためか、丁寧にすぎると思い込んでいるのか、なかなか言いづらいかもしれませんが、サラッとこのことばが出てくるようであれば、上級者といえるでしょう。

一方、二重敬語なのではという人がいるかもしれませんが、「お疲れ様」が名詞、「で」の助詞、「ございます」で丁寧語になるので、文法的には間違いではありません。

実は勘違いな恥ずかしい丁寧表現

「本日は、大変ご多用のなか、このように大勢の皆様にお出でいただき、本当にありがとうございました。また、〇〇先生には、このように暑い中を、遠い所からわざわざお出でくださり、また、私たちのためにご親切なお言葉をいただきましてありがとうございました。私たちは、先生からお教えいただきましたことをよい機会ととらえ、少しでもご期待に副いますよう、精一杯働き、目標を達成するつもりでございます。どうかこれからもよろしくお願い申し上げます。これで私の挨拶を終わります。ありがとうございました。」

先にあげた“紋切り型”の話し方は、経営者や年配の人に多くみられますが、非常に堅苦しいし、真実味が感じられないので絶対にやってはなりません。

「難しく表現しなければ、聞き手に軽くみられるのではないだろうか」などと考えているのだとしたら、その態度こそ問題です。

聞く手もわかりやすいことばで話をされた方が、理解しやすいというものです。

ビジネス用語に限らずことばは日々変化していますが、ことばの意味を正しく理解、解釈し、円滑なビジネスコミュニケーションができるようにしていきましょう。

近代中小企業 Vol.53 No.1 付録 ビジネス基本用語と好感度を上げる話し方
編者：中小企業経営研究会
発行者：芦澤貞春／発行所：中小企業経営研究会
〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 1-33-13 千年ビル 8F 株式会社データエージェント内
電話 03-5272-5425 ©2018 Dataagent
ISBN 978-4-909222-16-9 C0034 定価：本体 500 円＋税
乱丁本・落丁本はお取替えいたします。著作権から本書の一部あるいは全部について、
無断で転載・複製することは固く禁じられています。