

◆中学生の珍解答

いきなりですが、クイズです。次の漢字はどう読むでしょうか。

- ① 酢酸 ② 御殿 ③ 落下傘 ④ 問屋 ⑤ 卸売り

これは、かつて私が国語を教えていた中学2年生に実施した漢字テストです。そのときの生徒の解答は、①すぶた②おでん③らっかせい④もんや⑤おしうり——でした。

あまりにおもしろかったので、私は、市役所などの職員研修で紹介して、笑ってもらおうと思いましたが、ところが、紹介してみると、笑ってくれる人がとても少ない。せっかく場を和ませようと思ったのに……ガッカリしました。

◆オトナの珍解答

そこで、生徒の珍解答を紹介する前に、研修参加者にマイクを向けて、試みに読み方を聞いてみました。

すると、どうでしょう。①「すさん……じゃないんですよね？」②「おとの？」③「わかりません」④「もんや？」⑤「ごばい？」あ、おしうり？——「読めません」と珍解答のオンパレードです。どうりで、生徒の珍解答を紹介しても笑ってもらえないわけです。正しい読み方がわからないのですから、珍解答を聞いても面白くありませんよね。

ちなみにこれは、新社会人向けの研修の話ではありません

ビジネス・コミュニケーション・ライティング ～株式会社ことのは本舗 CEO 小田順子氏が語る日本語～



小田順子 おだ・じゅんこ

顧客の「わかりにくい！」を減らし、企業の好感度と仕事の効率をアップする「株式会社ことのは本舗」代表取締役。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。

1965年生まれ。大学在学中から、大学受験予備校などで国語科講師を経験する。1992年からは東京・中野区役所に勤務し、広聴広報などを担当。2007年に独立し、現在は大企業、行政など、公益性の高い組織を支援している。文章のわかりやすさを客観的に評価する手法と、具体的な改善案が人気を博し、改善後の文章は、顧客の理解度が劇的に向上するという成果を上げている。

せん。役所に入って 10年、20年、30年経っている人たちの珍解答です。

◆「美しい日本語」以前に「日本語のルール」を

私は、著書や研修で、「読み手が効率的に理解できる文章の書き方」をお伝えしています。「この文章は“わかりやすい”と感じる」のではなく、確実にわかる。理解できる。そして、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ます。さらに、「よく読めばわかる」ではなく、「一読してすぐに理解できる文章」。「伝える」ではなく、「伝わる」文章。弊社では、「ビジネス・コミュニケーション・ライティング」と呼んでいるものです。これは、魅力的な文章や美しい日本語とは異なります。「薔薇」って漢字で書けなくてもいい。「傘かしげ」とか「一期一会」とか「晴耕雨読」なんて言葉を知らなくてもいいと思っています。多くの人が読めない、意味を知らない言葉を使っても、コミュニケーションはとれないからです。

それよりも、まず、最低限の日本語のルールを知っていることが必要です。これは、中学校卒業までに学校で教わる語彙、漢字、文法です。言葉で意思疎通するには、共通のルールに沿って言葉を使わなくてはなりません。英語と日本語で会話してもかみ合わないのは、異なるルールの言語だからです。

次ページへ



◆義務教育で教わる日本語のルール

例えば、次のやり取りを読んで、どう思いますか。

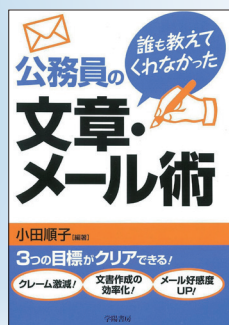
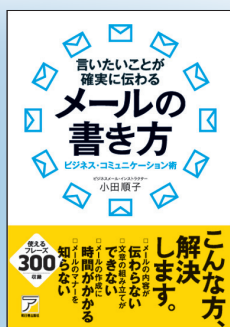
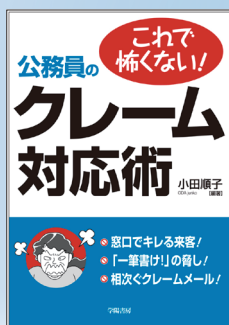
Q: どうして、利用料金を支払ったのに請求書が来るのですか？

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。

これでは答えになっていません。「なぜですか」「どうしてですか」と聞かれたら、「さだからです」「さためです」と答えるのが日本語のルール。小学校・中学校で教わりましたよね。「どういことですか」と聞かれたら、「さことです」と答える。「できますか」と聞かれたら、答えは「できます」か「できません」のどちらかです。この最低限のルールを守らないと、理解しづらい文章になってしまいます。また、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、感じの悪い文章でもあります。

企業や役所のQ&Aなどによくある文章ですが、私が添削するとしたら、次のように書き換えます。

A: お支払い済み分の請求書が届いたとのこと、ご心配をおかけして、誠に申し訳ありません。これは、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。行き違いですので、お支払い済み分の請求書は、破棄してくださいませ。ようよろしくお願いいたします。



◆読書をして文章力・国語力は向上しない

「社員の文章力が低い」「部下の国語力がない」そんな嘆きをよく耳にします。まったく同感です。さらに、その後が続く言葉は決まって「本を読まないからだ」。それも同感です。ただし、今さら本を読んでも、文章力、国語力は向上しません。なぜならば、日本語のルールを知らないまま、いくら本を読んでも、日本語のルールは身に付かないからです。

文章を読み、そこに書かれていることを正確に理解できること。そして、相手が効率的に理解できる文章を書き、意思疎通を図れること。これは、社会で生きていくうえで、必要不可欠の能力です。だから、義務教育で身に付けるわけですよね。中学卒業までに学校で教わった日本語のルールが身に付いていなければ、どんなに読書をして、言葉で意思疎通を図ることができるようにはなりません。常用外漢字を書けるようになって、故事成語や難しい言葉の意味を覚えても、言葉によるコミュニケーション能力は向上しません。

◆「日本語検定」のススメ

実際、私も部下に、中学生用の漢字と文法テストをしてみたことがあります。テストの結果は、部下の文章力と見事に比例しています。社員・職員の文章力・国語力を嘆く経営者、管理職のみなさまへ。まずは、日本語検定4級(中学卒業程度)を受検し、社員・職員全員が4級を取得することをお勧めします。