

巻頭言

本書は、「ビジネス文書の書き方」本としては、今までにない、かなり異色な書籍です。いったい、どのような点で異色なのでしょう
うか。

異色な点の一つは、本書執筆にあたり、実際に書かれた大量の
ビジネス文書を徹底的に分析したという点です。

これまでの「ビジネス文書の書き方」本は、実務経験の豊富な
筆者が、自身のビジネス上の体験に基づいて、自分の過去を思い
起こしながら書いた本がほとんどでした。もちろん、経験から学
ぶことは数多くあるのですが、個人が経験できる業務や業界の範
囲には限界があります。また、この種の本は、十分な調査もせず、
自分の頭のなかにあるイメージだけで執筆される傾向が強く、現
実のビジネス文書の実態とかけ離れた書籍が少なくなかったのが
現状です。

これに対し、本書の最大の特徴は、10万件のビジネス文書の
データベースに基づいて書かれており、それが本書の記述の厚み
につながっています。データベースはクラウドソーシングがもと
になっており、その意味での偏りはあるのですが、ベースにある
のは、多様な背景を持つ書き手が実際に生み出した現実のビジネ
ス文書です。本書の内容は机上の空論ではなく、ここが類書ともっ
とも異なる点だと自負しています。

異色な点のもう一つは、このデータベースの分析を専門家が科学的な方法に基づいて行ったという点です。本書の執筆担当者のうち、国立国語研究所関連のスタッフは言語の研究者、富士通研究所関連のスタッフはAIの研究者です。いずれも、日本語を科学的な方法で分析することに長けている点で共通しており、日本語やコンピュータに対する高い専門性を有しています。こうしたスタッフを執筆者にそろえた点でも、類書とは一線を画しています。

本書の構成は大きく2部に分かれます。第1部の対象はビジネス文書の日本語、第2部の対象はビジネス文書を書いた書き手の人柄です。ビジネス文書に限らず、言葉は原理的に情報と感情を伝えます。第1部で扱うのはビジネス文書の「情報」の部分、第2部で扱うのはビジネス文書の「感情」の部分です。「情報」で大切なのは、わかりやすくスピード感を持って伝えること、「感情」で大切なのは、失礼な印象を与えずに感じよく伝えることです。本書では、「情報」と「感情」という言葉が伝える重要な二面から、ビジネス文書の質の向上を読者とともに考えます。

「ビジネス文書の書き方」には唯一の正解はありません。あるのは、ビジネスパーソン一人ひとりの個性に応じた最適解だけです。そうした最適解を導くのに重要なのは、ビジネス文書を書くときの参考になる座標軸です。本書は、ぎっしり詰まった豊富な実例に基づいて、ビジネス文書執筆の基準となる明確な座標軸を提供する「ビジネス文書の書き方」本です。

目次

0

はじめに.....11

第1部

言葉で伝わる仕事の内容.....19

1-1 読みやすい文字の選び方.....23

Q 01 漢字はどの程度使うべきなのでしょう。.....24

Q 02 「解放する」と「開放する」のような同音異義語はどのように使い分けますか。.....25

Q 03 「グループのリーダーを「つとめる」」は、「務める」と「勤める」のどちらで表記しますか。.....26

Q 04 「吉」などの異体字は使わないほうがいいですか。.....29

Q 05 読み方が難しい単語はどのように書いたらいいですか。.....30

Q 06 「やってみる」と「やってみる」のどちらで表記したらいいですか。.....32

Q 07 「行ったことがある」と「行った事がある」のどちらで表記したらいいですか。.....33

Q 08 数字は算用数字で書きますか、漢数字で書きますか。.....34

Q 09 本文のフォントは何がいいですか。.....35

Q 10 強調したい部分はどのように目立たせたらいいですか。.....36

Q 11 アルファベットのフォントは何を使ったらいいですか。.....37

1-2 的確な記号の使い方..... 39

- Q 12 読点を使って文を読みやすくするにはどうしたらいいですか。..... 40
- Q 13 カッコと句点はどのように組み合わせて使ったらいいですか。..... 45
- Q 14 箇条書きに句点は必要ですか。..... 46
- Q 15 カッコは主にどのカッコを使えばいいですか。..... 47
- Q 16 句読点とカッコ以外では、どのような記号がよく使われますか。..... 51

1-3 見やすいレイアウトの組み方..... 53

- Q 17 改行はいつ入れたらいいんですか。..... 54
- Q 18 空白行はどのようにに入れればいいでしょうか。..... 56
- Q 19 わかりやすく箇条書きをするにはどうしたらいいでしょうか。..... 60

1-4 読み手に伝わる言葉選び..... 65

- Q 20 読み手に伝わりやすい言葉とはどんな言葉ですか。..... 66
- Q 21 内容を的確に伝えるにはどうしたらいいですか。..... 71
- Q 22 和語・漢語と外来語のどちらを使えばいいですか。..... 74
- Q 23 それでも外来語を使うときは、どこに気を付けたらいいですか。..... 76

1-5 ビジネス文書にふさわしい接続詞..... 79

- Q 24 ビジネス文書で使わないほうがいい接続詞はありますか。..... 80
- Q 25 ビジネス文書で積極的に使うといい接続詞はありますか。..... 84
- Q 26 箇条書きを文章で表現する場合のコツはありますか。..... 86
- Q 27 新しい話題に移るときの接続詞が使いがづらい場合は、
どうすればいいですか。..... 88
- Q 28 接続詞は漢字と平仮名のどちらで書いたらいいですか。..... 90
- Q 29 同じ種類の接続詞ばかり続いてしまう場合は、
どうすればいいですか。..... 92

1-6 的確な情報選択..... 95

- Q 30 情報を伝える際に、わかりやすさと厳密さは
どちらを優先した方がいいですか。..... 96
- Q 31 丁寧さと簡潔さはどちらを優先した方がいいですか。..... 97
- Q 32 情報を見やすく伝えるにはどうしたらいいですか。..... 99
- Q 33 情報を盛り込みすぎないために、書くべき情報と
削るべき情報をどのように選択したらいいですか。..... 101
- Q 34 どんな順番で情報を提示したらいいですか。..... 106

1-7 統計的な分析に基づくよい文章とは..... 111

- Q 35 タイトルの長さは何文字くらいがよいでしょうか。..... 114
- Q 36 タイトルに【カンタン】や【女性限定】などを
入れることは有効ですか。..... 115
- Q 37 タイトルに記号文字を入れて目立たせるのは有効ですか。..... 116
- Q 38 発注文書の本文の長さは何文字くらいがよいでしょうか。..... 117
- Q 39 発注文書の本文の行数は何行くらいがよいでしょうか。..... 118
- Q 40 箇条書きの項目数は何個以内がよいでしょうか。..... 119
- Q 41 空白行はどのくらい入れてもよいでしょうか。..... 120
- Q 42 発注文書中に読み手に対する感謝の言葉は
書いたほうがよいでしょうか。..... 121

1-8 まとめに代えて..... 123

第 2 部

言葉で伝わる人物像 127

2-1 品の良い表現 131

- Q 43 書き出しの挨拶を脱・定型化するにはどうしたらいいですか。..... 132
- Q 44 初めてメールする相手にはどのような挨拶がいいですか。..... 134
- Q 45 部下にはどのようなメールの書き出しの挨拶がいいですか。..... 136
- Q 46 メール敬語表現をうまく使うにはどうしたらいいですか。..... 137
- Q 47 味気ない終わりの挨拶にならない表現がありますか。..... 139

2-2 感じの悪い副詞 141

- Q 48 読み手が感じが悪いと思う副詞の使い方とは、
どんな使い方ですか。..... 142
- Q 49 読み手が困惑してしまう副詞の使い方には
どのようなものがありますか。..... 144
- Q 50 読み手が理解に負担を感じてしまう副詞の使い方には
どのようなものがありますか。..... 146
- Q 51 読み手が不快に思う副詞の使い方には
どのようなものがありますか。..... 148
- Q 52 読み手が疑念を持つ副詞の使い方には
どのようなものがありますか。..... 150

2-3 適切な敬語 153

- Q 53 どうすれば敬意の表現が過剰にならずに済みますか。..... 154
- Q 54 なんでも「お・ご／御」を付ければ大丈夫ですか。..... 155
- Q 55 「させていただく」はいつ使えばいいですか。..... 156

- Q 56 社外の人に敬語を使う時、何に注意すればいいですか。..... 157
- Q 57 上から目線の敬語をどうすれば避けられますか。..... 158
- Q 58 会社の敬語マニュアルを使えばすぐ達人になれますか。..... 159
- Q 59 オンライン会議などでの敬語をどうすればいいですか。..... 160
- Q 60 社内 SNS は相手との距離が近いので、
敬語を使わなくても大丈夫ですか。..... 162

2-4 印象を損ねない言葉選び 167

- Q 61 空気を読んでいないと思われてしまうのは、
どんな言葉ですか。..... 168
- Q 62 何となく言葉がこなれていない感じがするのですが
どうすればいいですか。..... 170
- Q 63 ビジネス文書では言葉数が少ないほどよいのでしょうか。..... 172

2-5 キャラクターの的確な使い分け 175

- Q 64 書き手の印象はどんなところにあらわれるのでしょうか。..... 176
- Q 65 キャラが途中で崩れるとどうなってしまうか。..... 178
- Q 66 キャラは文書の途中で変えてはいけませんか。..... 180
- Q 67 仕事内容ごとのキャラクターの使い分けに困っています。
どのように選べばよいでしょう。..... 182
- Q 68 ツールごとのキャラクターの使い分けに困っています。
どのように選べばよいでしょう。..... 184

2-6 まとめに代えて 187

- おわりに 199
- 執筆者紹介 201