

目次

はじめに 2

1章

きちんと伝わる「正しい日本語」への言いかえ

- 01 定型文も、気を使えば「好かれる一言」に 12
- 02 「やる気」を示すときは状況に応じた言葉で 14
- 03 「させていただきます」の連続を避ける 16
- 04 「丁寧な返事」をして気持ちのよい会話に 18
- 05 「もう一回」は相手の機嫌を損ねる 20
- 06 「相手の目線」に立った言葉を 22
- 07 「一段上品な言葉」で好印象に 24
- 08 「ど」よりは「い」で丁寧さがアップ 26
- 09 「ら抜き」や「い抜き」は幼い印象になる 28
- 10 いらぬ「さ」や「れ」をつけ加えない 30
- 11 不要な「のほう」は意外と耳障り 32

2章

「お願い」を気持ちよく引き受けてもらえる言いかえ

- 12 「若者言葉」を誰にでも伝わる言葉に 34
- 13 「なのに」「なので」は文の最初に使わない 36
- 14 広まりつつある活用の間違いに注意 38
- 15 意味を間違えやすい言葉に気をつけて 40
- 16 「セットになる言葉」は正しい組み合わせで 42
- 17 「日本語で十分なものは日本語で」 44
- COLUMN——二重敬語に気をつけよう 46
- 18 お願いの内容は具体的に伝える 48
- 19 「お願いします」を度合いで使い分ける 50
- 20 申し訳なさを一言加える 52
- 21 難しい依頼は一層丁寧な 54
- 22 あいまい表現を避ける(時間) 56
- 23 あいまい表現を避ける(内容) 58

3章

「謝る」のがもっと上手になる言いかえ

- 24 「みんな」を理由にしない 60
25 甘えの見えるお願いをしない 62
26 知らないことを聞くときは失礼にならないように
27 言いにくいお願いはまず感謝から 66
28 「お願い」にすることで印象がよくなる 68
29 催促は確認形式にするとトラブルを避けられる 70
30 便利な表現「ご一読」 72
31 「私」が主語の文章でお願いする 74
32 知恵と力は「借りる」ことができる 76
COLUMN — お願いに便利なクッション言葉 78
33 謝罪の主語は必ず自分 80
34 他人事にせず率直に謝罪を述べる 82
35 謝罪のときにすぐ理由説明をしない 84
36 「想定外」では、無責任な印象になる 86

4章

「言い返す」とき角が立ちにくくなる言いかえ

- 37 うっかり「うっかり」と言わない 88
38 謝罪のときにあいまい表現はNG 90
39 「諦めの言葉」は「反省の言葉」に 92
40 拒否感の強い言葉避ける 94
41 相手の好意を断るときは「拒絶の言葉」を使わない 96
42 あらたまった表現にすれば気持ちが変わる 98
43 ドタキャンのときはあらたまった表現を 100
44 残念に思っていることを合わせて伝える 102
45 忙しいときは「自慢」に聞こえないように 104
46 「謝罪」より「感謝」を 106
COLUMN — 謝罪の便利なフレーズ集 108
47 まずは相手の主張を受け止める 110
48 「無理!」と思ったときも丁寧に断ろう 112

5章

- 49 拒絶せず、代案を示す 114
- 50 一旦自分の非を認める 116
- 51 知識をひけらかすような態度を取らない 118
- 52 高圧的な表現を避ける 120
- 53 評価的な態度を取らない 122
- 54 怒りに任せず冷静に言葉を選ぶ 124
- 55 勘違いの指摘は疑問や推定の文章で 126
- 56 強く迫るときも「お願い」の形で 128
- 57 無理な依頼にも肯定文で釘を刺す 130
- 58 結論を相手に任せない 132
- 59 自分が主語の文章で説明する 134
- 60 話がかみ合わないときは相手を誘導する 136
- 61 相手のメリットを伝える 138
- 62 相手の良心に訴えかける 140
- 63 どうしても拒絶したいときは柔らかい表現を
COLUMN 「分かりません」にも種類を 144

「声かけ」で印象がグッとよくなる言いかえ

- 64 相づちは肯定的な言葉で 146
- 65 共感するのほどほどに 148
- 66 受け取るときは「いただき」「頂戴する」 150
- 67 「で」ではなく「が」を使う 152
- 68 意外な「上から目線」に気をつけよう 154
- 69 問い詰めることになる質問をしない 156
- 70 試すような切り出しを避ける 158
- 71 「分かりました」にも丁寧な表現を 160
- 72 イラッとしたときも落ち着いて返事を 162
- 73 「謙遜のしすぎ」はかえって印象が悪くなる 164
- 74 2つの意味に取れる返事を避ける 166
- 75 返事のとぎにあいまい言葉はNG 168
- 76 ほめるときは具体的な言葉で 170

1章

きちんと伝える

「正しい日本語」への言い換え



6章

「文書・メール」で必ずチェックしたい5つのポイント

- 79 「は」ではなく「も」を使う 172
- 78 お礼は「丁寧にする」ことで感謝が伝わる 174
- 77 場面に応じてお礼を使い分ける 176
- COLUMN | 相づちのさしすせそ 178

- 80 敬称は一つで十分 180
- 81 文章では「書き言葉」を使って大人な雰囲気 182
- 82 略語を使うのは確実に伝わる場合だけ 184
- 83 主語と述語の対応を確認しよう 186
- 84 複数の意味に取れないか読み返して確認しよう 188
- COLUMN | 読み方を間違いやすい漢字 190