

デッサン『箇条書きの力！』（第2回）

1 書き手の心構え

1.1 相手がぶつかってきたのか、わたしがぶつかったのか？

①なるほど、と唸ったキャッチコピーがある。

「ぶつかった、とあなたは思う。ぶつかってきた、と周りは思う」。

2018年の暮「やめましょう、歩きスマホ」キャンペーンで使われたコピーである。駅構内での歩きスマホを止めるように、鉄道、地下鉄、通信業者などが乗客に呼びかけた。

②このキャッチコピーの何が凄いのか？

スマホを見ながら歩いていると、極端に視野が狭くなつて、自分しか眼中にない。突然、誰かにぶつかると、あなたは「しまった。ぶつかった」と思う。

しかし、相手の見方は違う。あなたがわざと「ぶつかってきた」のである。あなたが道を譲るべきなのに、譲らなかつたのだから。

③このキャッチコピーは、「わたしの世界」と「あなたの世界」の違いをあぶりだした。「わたしはこう思っていても、相手はそうは思っていない」。人間の自己中心的な見方をわずか一行で抉り出した。お見事。

1.2 独りよがりでは伝わらない

①文章は「書きたいように書く」のではなく、「読んでもらうために書く」。思いつくまま書くのでは、相手に伝わらない。頭に浮かんだままを書くのではなく、「読み手」を想像して書くことが大切。この心構えの違いは、文の内容、形式、読みやすさ、長さ、文体などに表れてくる。「仕事はできるが書くのが苦手な人」は、たいてい「読み手」を意識していない。

1.3 わたしの自戒「易しく、深く、リズムよく」

①長い間弁護士を続けていると、読み手を意識しない独りよがりの文章になる。知らず知らずのうちに、文章は長く、理屈っぽく、ゴツゴツしてしまう。それではいけないと心がけていても、つい法律家の文章になる。

だから「伝わる文章」を書くおまじないをスマホの裏に貼つて、自戒している。「易しく、深

く、リズムよく」。これがわたしのおまじないである。

②このおまじないのもとは、劇作家の井上ひさしさんの「易しく、深く、面白く」の三つ自戒である。井上さんは「難しいことを易しく、易しいことを深く、深いことを面白く」書くことを心掛けていた。難しいこと深いことを面白く書くために、井上さんはさんざん苦労したらしい。ひどい遅筆だったのもうなづける話である。

しかし、わたしの場合、さすがに「面白く」は無理なので、最後を「リズムよく」にアレンジした。

2 箇条書きは理想のビジネス文

①とはいっても、書き手と読み手は知識・経験も違い、専門も違い、立場も違う。書き手がどんなに想像力を働かせても、個々の読み手がどう受け取るかを予想することは難しい。
だから、次善の策として、論理的に書きすすめるとよい。論理的に表現すると、過不足なく、正確に伝えることができ、読み手にも理解しやすい。

②論理的に書くためには、箇条書きスタイルが最もふさわしい。

「伝国の辞」（本稿第1回1.2参照）や「五箇条の御誓文」に典型的にみられるように、箇条書きの一つ一つの項目は、一行からなるのが原則。一行にまとめるためには、ギリギリまで余分をそぎ落とす必要がある。削ぎ残った一行の中に、具体的/現実的思考が凝縮される。

箇条書きはこういう一行が集まった「論理の束」からなる。

箇条書きは、曖昧さを嫌い、明晰さを好む。箇条書きこそ理想のビジネス文である。

ちなみに、日本の政治家の言葉は箇条書きにできない。イメージに訴えるだけで、全く論理的ではないからである。

3 ビジネス・メールとの暗黙知とは？

3.1 メールは箇条書きで返す

①はじめての相手からメールをもらうと、ふつうわたしは箇条書きスタイルで返信する。改行を多用し、段落を付け、番号を付し、小見出しをつけて返答する。
これを何回か続けると、自然に相手も箇条書きで返してくることが多い。意思の疎通がうまくいくからであろう。箇条書きにはそういう力がある。

②こうした関係が長い間続くと、箇条書きメールでの応答が当事者間の暗黙知となる。質問があ

るときは、箇条書きで問い合わせ、箇条書きで答えてもらう。通常の連絡メールでも行頭番号を付すから、連絡も漏れも行き違いも少ない。箇条書きメールは良いビジネス関係を築く武器となる。コミュニケーションがうまくいくだけでなく、仕事が円滑に進む。

③ところが、こちらが何度も箇条書き形式のメールを送っても、ベタ書きで返してくる人がいる。段落は使うが、行頭番号はつけない人もいる。こういうタイプの人は、自分のいいたいことがはっきりつかめていないことが多い。行き違いや誤解がしばしばである。コミュニケーションでつまずくと、仕事にも支障が出る。

相手が顧客や目上の人だと、「箇条書きスタイルでの連絡をお願いします」というわけにもいかない。いつか気づいてくれることを願って、箇条書きメールを続けるばかりである。

3.2 箇条書きメールの事例

わたしが日頃箇条書きメールを交わしている例をあげてみる。

以下は極めて簡単な例だが、長文になんて考え方は同じである。ただ長文の場合は、階層化(=全体の構想)が必要になる。この点については後に稿を改めて述べる。

①証券会社からの返事

ある外資系証券会社の顧客担当者の例。彼は初対面のときから、わたしの箇条書きの質問に対し、箇条書きで回答してきた。

以下は、確定申告のため、利金の入金先と債券の購入日と受け渡日を問い合わせたときの返事である。余分な文は一切ない。慣れない人にはそっけない感があるが、わたしにはぴったりである。シャープな人物である。

いつもお世話になっております。

お問い合わせの件、以下の通りです。

①A 社債券の利金の預かり先：弊社本店の矢部様口座の外貨預かり金 (USD)

②M 社債権：購入約定日 2019年×月×日。受渡日 2019年×月○日。

ご確認の程宜しくお願いします。

②顧問税理士からの返事

若手顧問税理士からの確定申告の報告である。項目ごとに番号を打ち、小見出しをつけ、改行しているので、一目瞭然である。彼とは長い付き合いだが、昔から彼の文章は読みやすかった。後

述のベテラン税理士の文章とは大違いである（「4 独りよがりの文書送付案内」参照）。

日頃よりお世話になっております。

平成30年分の確定申告について下記事項をご確認ください。

1. 矢部先生の税額

所得税は約○○万円の還付となります。1年分の収入内訳と前年対比を添付したのでご確認ください。

2. 奥様の税額

所得税は△△万円の還付となります。

3. A社の申告

今期は××万円の利益が出ていますが、過去の赤字と相殺するので、法人税は発生しません。

4. 申告書郵送先について

申告書は、アトリエと事務所のどちらに郵送すればよろしいでしょうか？
ご指示をお願いします。

③取引銀行からの連絡

取引銀行の担当者からの返事である。彼女とは3年近くのやりとり。はじめは銀行風のごくごくごく丁寧なメールだったが、わたしから箇条書き形式での返事をお願いした。

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申しあげます。

1. 次回のご面談の日程ですが、8月×日(火)10:00～××支店にてお会いできればと存じますがいかがでしょうか。
 2. 外貨預金のクロス取引(豪ドル→米ドル)についてですが、ネットでのお取引はできないようです。
 3. 証券と銀行のお手数料につきましては現在確認中ですので今しばらくお待ち下さいませ。
- また改めてご連絡させていただきます。

④IT技術者からの返事

彼とは7-8年の付き合いである。はじめ彼は箇条書き形式には不慣れだったが、次第に洗練されてきた。

ブログのテストページを作成しました

- ①パソコンで見る場合→右下のアイコン（歯車の左）Full screen をクリックいただ
いて閲覧できます。
- ②スマホで見る場合→ダウンロードアイコンをクリックして閲覧できます。
操作に慣れていない方用に、閲覧方法を、各ページに表示する必要があります。
- ③また、印刷、コピペは不可能ですが、ダウンロードが可能なシステムです。
やはり、ダウンロードは出来ないほうがよろしいでしょうか。ご確認ください。

4 独りよがりの文書送付案内

4.1 ベタ書きの贈与税申告書送付案内

顧客から紹介され、50代半ばのベテラン税理士に贈与税の申告を頼んだことがある。彼から申告書を送ってきた。ほとんどベタ書きである。読みにくい。何を送ってきたのか、わたしはどうすべきなのか、一読して分かる送付案内にしてほしい。

前略

贈与税の申告書を作成しましたので、押印をお願いします。

また、代理権限証書は委任状です。一緒に税務署へ提出いたしますので、

これにも押印をお願いします。同封の納付書は、3月15日までに郵便局または銀行でお支払いください。

なお申告書を税務署へ提出する際は戸籍謄本等を添付して申告いたします。

控えには提出した書類の写しを添付してお手元に返却いたします。

よろしくお願ひいたします。

草々

4.2 わたしの疑問

①短いのはいいが、端折りしすぎてよくわからない。わたしは不動産の贈与については全くの素人である。いくつもの疑問がわく。

- (1) 押印済みの申告書をいつまでに税理士宛てに返送すればよいのか？
- (2) 各書類に使用する印鑑は、実印なのか認印でもよいのか？
- (3) 委任状に「捨て印」欄があるが、書類が完全なら捨て印は不要なはず。なぜ捨て印

をしなければならないか?

(4) 戸籍謄本はわたしが市役所でとて、税理士に返送するらしいが、この点も説明不足。

(5) 「戸籍謄本等」というが、「抄本」ではだめか?

4.3 顧客の身になって考えることは難しい

①彼はわたしの身になって考えていない。

万一、申告の時期を失したら、やり直しに余計な手間暇がかかる。印鑑は認印でおそらく大丈夫だろうが、その旨はっきりいってほしい。捨て印は不要なはず。戸籍謄本と抄本では含まれる個人情報に差があるから、できれば抄本にしたい。

結局、彼に電話して確認したが、わたし(=顧客)から問い合わせられるようではベテラン失格である。

②受け取り手の身になって書くことは、よい仕事をする基本である。顧問税理士(3.2②参照)なら、痒いところまで手が届く送付案内を送ってくる。押捺する箇所には念のため付箋をつけてくれる。

4.4 箇条書き形式による修正

わたしなりに箇条書きスタイルに修正してみた。

前略

1. 贈与税申告の件で下記の書類を同封します。

①申告書一式：付箋をつけた3か所に押捺をお願いします（認印も可）。

②委任状（代理権限証書）一通：1か所に押捺をお願いします（認印も可）。

③戸籍謄本：本人名義の戸籍謄本を取得の上、当方宛てご返送ください。

④納付書：3月15日までに、郵便局または銀行にてお支払いください。

支払い済みの納付書はそちらで保管ください。

2. 上記申告書および委任状に押捺の上、戸籍謄本とともに○月×日まで当方宛てご返送ください。

草々

人は歳をとることで成長するのではない。実務を積んで、そこから仕事のルールを発見/習得することであなたは成長する。50代半ばのベテランだが、彼は送付状の書き方さえおざりである。当然だが、その後彼に仕事は頼まない。