

5 電話のあとに先輩に注意されましたが…… (ウチとソトの関係)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

会社での電話対応にもだいぶ慣れてきました。今日も田中課長あてに電話がありましたが、席にいなかったのので、『あいにく、田中課長は席をはずしております』と伝えて、伝言もきちんと受けることができました。

しかし、電話を切ると、先輩に『自分の会社の人のことを言うとき、田中課長と言ってはダメだよ』と言われました。どう言えばよかったのでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 お客さまと話すとき、次の①～⑦は、ウチとソトのどちらの言い方でしょうか。それぞれ選んで、()の中に入れてください。

- ①父 ②お父さん ③お父さま ④母 ⑤お母さん ⑥お母さま
⑦家族 ⑧ご家族 ⑨当^{とう}社 ⑩御^{おん}社 ⑪貴^き社 ⑫弊^{へい}社
⑬意見 ⑭ご意見 ⑮荷^に物 ⑯お荷^に物

A：ウチ ()

B：ソト ()

理解しよう

1. ウチとソト

自分のお父さん・お母さんのことを上司に話すときは、父・母と言います。お父さん・お母さんは自分の家族、つまり、自分のグループであり、上司は自分の家族ではない、つまり、別のグループだからです。

日本の社会では、自分が属しているグループとそれ以外のグループを、「ウチ」と「ソト」と呼んで区別しています。ウチとソトでは、態度やことばづかいが違います。敬語※をつかうときは、ウチとソトの区別によって、尊敬語と謙譲語を使い分けます。

ウチとソトの関係を考えると、一番大切なのは、今、自分がどのグループにいるかを把握することです。自分がいるグループは状況によって変わるため、状況を判断しなければならないのです。

2. 職場でのウチとソト

自分の会社の中では、上司や先輩に対して敬語をつかいます。上司の行動には尊敬語をつかって、自分の行動には謙譲語をつかいます。つまり、自分と上司は違うグループと判断しているのです。

しかし、この状況に違う会社の人が入ってくると、グループの判断が変わります。グループの区別は「自分の会社の人」と「違う会社の人」で判断します。そして、自分の会社の中では違うグループだった上司と自分は同じグループになり、違う会社の人とは別のグループになります。このため、違う会社の人に対して敬語をつかう対象になり、その人の行動には尊敬語を、自分の会社の人（上司と自分）の行動には謙譲語をつかうことになります。

行動だけではなく、ものや人の呼び方も変わってきます。たとえば、お客さまの会社は「御社」、自分の会社は「弊社」と呼びます。そして、会社の中では、「松本さん」「渡辺社長」と呼んでいた同僚や上司のことも、お客さまの前では、「松本」「渡辺」あるいは「社長の渡辺」と呼びます。

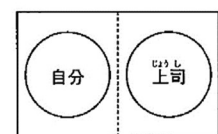
なお、「社長」や「部長」といった役職名は、日本語では「さん」や「様」のような意味（敬称）となりますので、注意してください。

3. 状況で変わるウチとソト

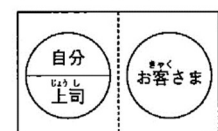
1. 2. のとおり、ウチとソトは、状況によって変わります。1. では、別のグループであった上司と自分ですが、2. のように別の会社の人が入ることによって、上司と自分は同じグループになります。それでは、自分の会社の中に、上司の家族が入った場合を考えてみましょう。

※敬語
第5章第1節で詳しく説明しています。

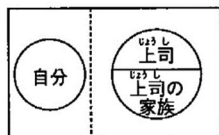
ウチとソトの関係
①社内



②社内と社外



ウチとソトの関係
③社内(上司の家族)



上司と自分と上司の家族の3人をグループに分けると、上司と上司の家族が同じグループになり、自分は別のグループになります。つまり、上司と上司の家族が敬語をつかう対象になり、上司の行動と上司の家族の行動には尊敬語を、自分の行動には謙譲語をつかうことになります。

●ウチとソトの呼び方●

自分に関するもの	お客さまに関するもの
父	お父さん／お父さま
母	お母さん／お母さま
家族	ご家族
当社／弊社	御社／貴社
井上／課長の井上	井上さん／井上課長
意見	ご意見
荷物	お荷物

相手の親のことは、「お父さん」「お母さん」ということばも間違いではありませんが、上司の親について話すときは、もう少し丁寧に「お父さま」「お母さま」ということばのほうがよいです。また、相手の会社についての「御社」「貴社」ということばは、同じようにつかわれますが、「貴社」は書きことば[※]で多くつかわれます。⊗「住所」のように音読みすることばには、一般的に「ご」を付けます。また、「名前」のように訓読みすることばには、一般的に「お」を付けます。ただし、「電話」のように、訓読みでも「お」を付けて「お電話」とするという例外もあります。

※書きことば

第5章第2節で詳しく説明しています。

⊗「キシャ」という音には、貴社以外にも、帰社、記者、汽車など、いろいろなことばがあります。同じ音の漢字については、第5章第3節で詳しく説明しています。

⊗情報管理については、第2章第7節で詳しく説明しています。

4. 親しくなっても「ソトはソト」

ウチとソトの関係は、状況によって変わりますが、自分が会社の一員であることには変わりありません。会社の内部情報などは、ソトの人に絶対にももらさないようにします。⊗特に、親しい友人と会っているときなどには、自分と相手は同じ仲間だと考え、何でも言いたくなってしまうことがあるでしょう。

しかし、親しい人でも「同じ会社の人」でなければ「ほかの会社の人」です。相手に話してもいいことと話してはいけないことは、きちんと判断しましょう。

1. ジャパン物産の佐藤さんは、ワールド商事の山田部長を訪問して、上司の渡辺課長を紹介します。次の①～⑤の()に入ることばとして、A Bのうち正しいものを選んでください。

●ワールド商事のビルの前

佐藤：『① (A：渡辺課長／B：課長の渡辺) は、ワールド商事を訪問なさるのは初めてですか』

渡辺：『いや、引っ越しをする前のビルにはよく行っていたけど。このオフィスは初めてだよ』

●ワールド商事の会議室

佐藤：『② (A：山田部長さん／B：山田さん)、こちらは弊社の③ (A：渡辺課長／B：課長の渡辺) でございます』

渡辺：『はじめまして。渡辺でございます。いつも④ (A：佐藤さん／B：佐藤) がお世話になっております』

山田：『こちらこそ。⑤ (A：佐藤さん／B：佐藤) には、いつもよくしていただいております』

2. 次の①～③の場面での会話について、()の中に正しいことばを入れてください。

① 電話での会話

さくら商事の田中：『はい。さくら商事でございます』

ふじ物産の山田：『ふじ物産の山田です。お世話になっております』

さくら商事の田中：『こちらこそ、お世話になっております』

ふじ物産の山田：『鈴木課長をお願いします』

さくら商事の田中：『(鈴木課長→) は、ただ今席を(はずしている→)』

② 電話での会話

さくら商事の田中：『はい。さくら商事でございます』

さくら商事の鈴木妻：『私、鈴木の家内でございます。主人がいつもお世話になっております』

さくら商事の田中：『こちらこそお世話になっております』

さくら商事の鈴木妻：『鈴木課長→) は、(いるか→)』

さくら商事の田中：『(鈴木課長→) は、
少々席を(はずしている→)』

さくら商事の鈴木妻：『そうですか。では、またかけなおします』

③ 社内での会話

さくら商事の田中：『課長、お帰りなさい。(どこにいたのか→)』

さくら商事の鈴木：『ああ、申し訳ない。経理部の村田部長と話し込んでしまって』

さくら商事の田中：『課長、20分ぐらい前に(鈴木妻→) から

(電話があった→)。

また、かけますと(言っていた→)』

6

何でもチームでと言われますが……

(チームワーク)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

仕事はチームワークが大切だと言われたのですが、本当にそうでしょうか？ 私は、一人ひとりがもっている能力^{のうりょく}を生かして仕事をしたほうがうまくいくと思います。チームワークを重視^{じゅうし}して仕事をするのは、効率^{こうりつ}が悪く、時間ももったいないと思います。日本人は、なぜチームワークが重要^{じゅうよう}だと言うのでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 チームで仕事をするときに、次の①～④のうち、しないほうがいいことはどれでしょうか。すべて選んでください。

- ① チームの人に迷惑^{めいわく}をかけないように、問題があったときは自分で解決^{かいけつ}して結果^{けっ 果}を報告^{ほうこく}する。
- ② 自分に割り当て^{わ あ}られた仕事がやりたくなければ、チームの人に代わってもらう。
- ③ 予定^{よてい}どおりに仕事が進^{すす}んでいても、仕事の進捗^{しんちょく}状況を定期的^{てい き てき}に報告^{ほうこく}する会を開く。
- ④ 同じチームの人と話^{はな}すときは、よそよそしくならないように友人^{ゆうじん}と話^{はな}すようなことばをつかう。

答え (

)

1. チームワークの考え方

どれほど素晴らしい能力があっても、一人の人間のできることは限りがあります。しかし、チームをつくって、お互いに力を出し合うことで、新しいアイデアが生まれたり、一人ではできない大きな仕事ができたりします。

日本の伝統的な文化に、生け花があります。生け花は、一つの容器（花器）に、複数の花を入れて一つの作品にします。生け花は、日本の社会や日本の会社を表しているともいわれています。中央の花が美しくて目立つかもしれませんが、周りの花や葉がなければ、本当は、中央の花もそれほど美しく見えないこともあります。それぞれの花が自分の力を発揮して、全体で一つの仕事をしているという姿は、仕事をする場でも大切にされています。

日本では、チームワークが重要だと考えている人が多いです。そのため、仕事の進め方も、一人で一つの仕事を担当するのではなく、チームで取り組むことが多いのです。

2. チームワークの心がまえ

まず、チームの目標をはっきり決める必要があります。目標もなく集まっている人たちは単なる集まりであって、チームとは呼べません。目標がはっきりしていることで、チームワーク力は高まります。

次に、チームの中での役割分担が必要です。全員がリーダーになっていると、チームはうまく動きません。リーダーとして力を発揮すること（リーダーシップ）と同じくらい、メンバーの一員としてしっかり目標に向かって行動すること（メンバーシップ）が大切です。

そして、チームのメンバー同士のコミュニケーションが大切です。さまざまな意見を出し合い、問題を解決していくには、自分の気持ちをきちんと相手に伝えることが重要です。

3. チームワークが良好な状態

職場では、仕事の目標や役割分担が決まっていることが多いものです。

2. のとおり、チームワークを発揮するために、メンバー間のコミュニケーションを大切にしようと考えられています。職場の飲み会なども、メンバー同士がよりよく知り合うための場といえます。

ただ「みんな、仲がよくて楽しい」だけでは、学生のサークルやクラブ

※あいさつ

第2章第4節で詳しく説明しています。

※報告・連絡・相談

第2章第6節で詳しく説明しています。

※クッションことば

第1章第7節で詳しく説明しています。

※仕事の締め切り

第2章第1節で詳しく説明しています。

と同じです。職場のチームは、仕事を進めるための集団ですから、結果を出すことが重要です。

そのためには、以下のような点に注意しましょう。

まずは、チームのメンバーとよい関係をつくれるように、自分から積極的にあいさつ※をしましょう。当たり前のことだと思いかもしれませんが、コミュニケーションの基本はあいさつです。

また、チームで仕事をうまく進めるためには、情報共有としての報告・連絡・相談（ホウレンソウ）※が欠かせません。仕事に必要な資料などは整理してまとめておき、メンバー全員がいつでも目を通せるようにしておかなければなりません。なお、仕事の進捗状況などは、チームのメンバー全員に報告・連絡・相談をしておく必要があります。

さらに、日本人は、上司・先輩だけでなく、同僚と話すときもクッションことば※をつかいます。相手に配慮した言い方をするのは、チーム内の人間関係を大切に思うからです。

チームワークがよいと、メンバー同士が刺激し合って、結果として個人の能力も成長するといった効果が期待できます。反対に、チームワークが悪いと、ほかのメンバーに頼って仕事をしない人が出てきたり、失敗をほかのメンバーの責任にし合ったりする可能性もあります。チームワークが悪い状態では、仕事の効率は落ちていくばかりです。

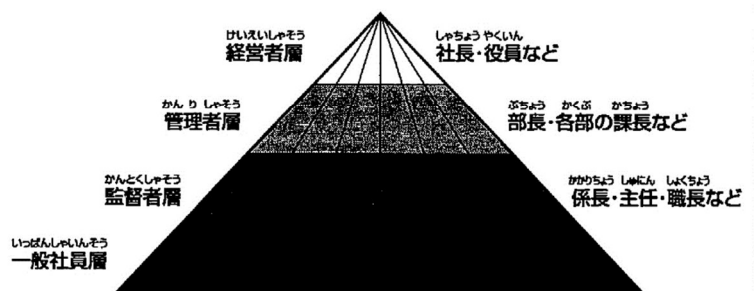
チームワークをよくするために、チームのメンバーに必要なことは、ルールを守ることです。全員が1つの目標に向かって進むためにも、チームで決めた仕事の進め方や、仕事の締め切り※などのルールは、必ず守るようにしましょう。日本人が時間に厳しいのも、チームで仕事をする人が多いからといえます。

COLUMN

会社の組織と役職

日本の組織は、よくピラミッドにたとえられます。

また、役職名（肩書き）は、会社によって違いますが、一般的に右の図のような上下関係があります。リーダー、チーフ、マネジャー（マネージャー）といった呼び方をする会社もあります。



1. あなたの国から来日したばかりの後輩に、「チームワークの効果」について説明しましょう。

.....

.....

.....

.....

2. チームワークがよい集団と、チームワークが悪い集団とは、何が違うのでしょうか。A～Eの中から、あてはまるものをすべて選んでください。

- ① チームワークがよい集団 ()
- ② チームワークが悪い集団 ()

A: チームの目標がはっきりしている。

B: 仕事の失敗をほかのメンバーの責任にする。

C: チーム内の役割分担ができています。

D: ほかのメンバーを頼りにして仕事をしない人がいる。

E: チームのメンバーのコミュニケーションがとれている。

3. 次①～④の行動が、チームワークを良好にするために役立つ理由を考えて答えてください。

① 職場の飲み会

.....

.....

② 報告・連絡・相談

.....

.....

③ クッションことばの使用

.....

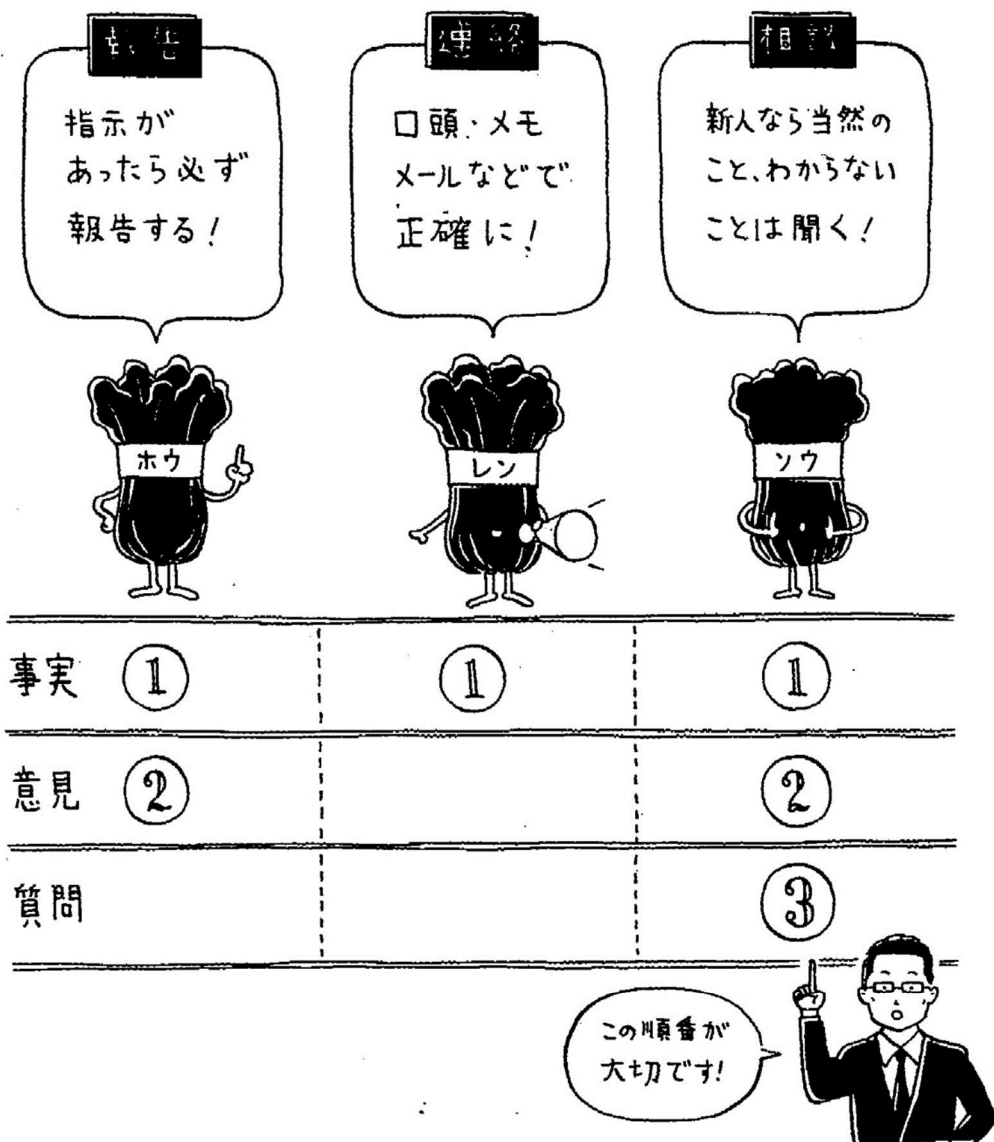
.....

④ 時間の厳守

.....

.....

ホウ・レン・ソウを忘れずに



特に「相談」には
気配りが必要

新人や若手にとって重要なのが「報告」「連絡」「相談」。これをホウ・レン・ソウと言います。この3つにはそれぞれ特性があります。報告は事実を伝え、自分の意見をプラス。連絡は事実のみです。難しいのが相談。忙しい上司の時間をいただくことを考慮して順序立てて相談しましょう。まず「5分ほどお時間よろしいですか」と確認。許可を得たら、起きていること（事実）、自分の意見、具体的な質問の順で上手にホウ・レン・ソウすると上司の信頼につながります。

ありのままのハウ・レン・ソウを

POINT

01

ハウ（報告）

指示を受けたことに対する報告。まず結論を話し、次に理由を。「がんばったんですけど」などは上司には不要だ。「相手が知りたいこと」順に話すよう意識。

がんばったんですけどオ～
競合がたいふいてえ～
あと体調が～……



結論から
言いましょう！

特に、悪い報告をするときは「残念な報告がございます」とはじめに結論を言ってからスタート。

POINT

02

レン（連絡）

電話の伝言やアポの共有などがレンに入る。こちらも推測や感想は入れず、手短かに事実だけを伝える。ここでできる気配りは、正確さと早さだけでOKなのだ。

お客様からお電話
あったんですが
怒った声でした……



推測は言わないように！
この場合「いつもより声が
低かったです」が正解

事実をありのままに伝え、判断は報告者に委ねる。

POINT

03

ソウ（相談）

問題が起きてすぐに相談するのではなく、状況を整理。順序立てて話せるようにし、時間がもらえるか確認してから相談。上司は忙しいことを肝に銘じて。

あの件の見積り
進めても大丈夫
でしょうか



上司は「あの件」と言われても、複数の案件を抱えているため、ピンとこない

事実と意見と質問のすべてを盛り込んだ内容に。