

7 先輩に言われたとおり質問をしたのですが…… (配慮のある話し方)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

田中先輩はとても親切な人です。『何かわからないことがあれば、いつでも聞いてね』と言ってくださいました。それで、わからないことは、すぐに『これはどういう意味ですか』『これはどうすればいいですか』と質問していました。しかし、今日、木村先輩に、『そんなに質問ばかりしていると、田中さんが自分の仕事ができないよ』と言われてしまいました。木村先輩に、『いつでも聞いてね』とされていることを説明したほうがいいのでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 仕事の上司に、休暇をとりたいとお願いをするとき、次の①～③のうち、一番いい言い方はどれでしょうか。

- ①『来週の月曜日、お休みをとらせていただきたいのですが、よろしいでしょうか』
- ②『お仕事中に申し訳ございませんが、今よろしいでしょうか。実は、来週の月曜日に休暇をとりたいのですが、いいでしょうか』
- ③『お手数ですが、来週の月曜日、有給休暇をとらせていただきます。よろしく願いいたします』

答え（

）

1. 配慮ある話し方

かたい椅子に長い間座っていて、腰が痛くなったことはありませんか。
しかし、椅子にクッション※が付いていれば、腰が痛くなりません。

お願いをするときや聞きにくいことを質問するとき、また、言いにくいことを伝えるときにつかうことばをクッションことばといいます。相手にとって少し迷惑になりそうな話の前にクッションことばがあれば、話の内容をやわらかく伝えることができます。

クッションことばの代表に『すみませんが』ということばがあります。しかし、いつも『すみませんが』ではなく、状況に合わせてクッションことばをつかい分けましょう。

2. いろいろなクッションことば

1 名前などを聞くととき→失礼ですが

(例)『失礼ですが、どちらさまでしょうか』

2 お願いするとき→恐れ入りますが

(例)『恐れ入りますが、携帯電話の電源はお切りください』

3 面倒なことをお願いするとき→お手数ですが

(例)『お手数ですが、こちらにもご記入いただけますでしょうか』

4 相手がいやだと思うかもしれないことをお願いするとき→お差し支え

なければ
(例)『お差し支えなければ、ご年齢もお聞かせいただけますか』

5 相手の希望にそえないとき→あいにくですが／あいにく

(例)『あいにくですが、その日は先約がありまして……』

6 相手の誘いを断るとき→せっかくですが

(例)『せっかくですが、今回は採用を見送らせていただきます』

7 こちらの都合を言うとき→勝手に申しますが

(例)『勝手に申しますが、火曜日の予定を水曜日に変更していただけないでしょうか』

8 謝るとき→申し訳ございませんが

(例)『申し訳ございませんが、こちらではわかりかねます』

9 言いにくいことを伝えるとき→申し上げにくいのですが

(例)『申し上げにくいのですが、今回のお話は白紙に戻らせて※いただきます』

10 間違いはないと思うがもう一度確認したいとき→念のため

※クッション
椅子に置く枕のよ
うなやわらかいも
のです。

※白紙に戻す
今までのことを、
なかったことにす
るという意味です。

(例) 『^{ねん}念のため、お電話^{ばんごう}番号をお教えいただけますか』

3. 話すときの声・表情・態度

お願いをするときや聞きにくいことを質問するとき、また、言いにくいことを伝えるときは、ことばだけでなく、どのような^{こえ}声で言うのか、どのような^{ひょうじょう}表情や^{たいど}態度で言うのかも非常に大切です。たとえば、職場の人が忙しそうにしているときに、早退の許可を求めるとします。そのとき、笑顔で嬉しそうな声で『申し訳ございませんが』と言ったり、偉そうな態度で『ご迷惑をおかけしますが』などと言ったりすると、相手は「本当にそう思っているのか」と疑いたくなるでしょう。また、上司にお願いをするときなど、座ったまま話すのは失礼な印象を与えてしまいます。必ず立って話すようにしましょう。ことばと^{こえ}声・^{ひょうじょう}表情・^{たいど}態度は、合わせて考えるようにしましょう。

4. 話しかけるタイミング

クッションことばをつかって、適切な^{こえ}声・^{ひょうじょう}表情・^{たいど}態度で話しても、相手にいい^{いんしやう}印象をもたれないことがあります。それは、話しかけるタイミングが^{げんいん}原因です。

上司が帰ろうとしているときに、急ぎではない話をし始めたら、上司は「どうして、そんな話を今するのか」と思うでしょう。自分の言いたいことを上手に伝えるためには、どのようなタイミングで話をするかも重要で^{じゆうよう}す。タイミングを判断するために、^{まわ}周りの人がどのような^{じょうきよう}状況にあるのかにも^{くば}気を配っておきましょう。ただし、帰りがけの上司に^{じゆうし}急いで^{かくにん}確認しなければなら^いないことがあるときは、『お帰りのところ申し訳ございませんが』といったクッションことばをつかって話しかけましょう。

5. 文法よりも大切なこと

日本語の^{ぶんぽう}文法が正しくても、ことばをたくさん知っていても、自分の伝えたいことを相手に上手に伝えられないことがあります。自分は日本語には^{じしん}自信があるのに、なぜかうまくコミュニケーションがとれないと感じたら、自分が^{はいりょ}配慮ある話し方ができているかを考えてみましょう。正しい日本語をつかうことは非常に大切です。しかし、職場では、^{はいりょ}配慮ある話し方ができていないと、たとえ日本語が上手でも失礼な印象を与えてしまうことがあります。相手が親しい同期入社^{どうきにゅうしゃ}の社員や先輩^{せんぱい}であっても、^{はいりょ}配慮ある話し方が大切です。ことばと^{こえ}声・^{ひょうじょう}表情・^{たいど}態度、そして、タイミングを意識すると、自分の^{きぼう}希望が相手に^{あいて}認めてもらいやすくなります。つまり、自分の仕事がうまく進むようになるのです。

理解を深めましょう!

1. あなたの国から来た後輩から、「私は日本語には自信があるのに、今日、同僚に話し方が少し失礼だと言われてしまった」という相談を受けました。後輩に、「配慮のある話し方」を説明しましょう。

2. 次の①～⑤の（ ）の中に、A～Eの中からもっとも合うクッションことばを選んで入れてください。A～Eは1回だけ使います。

- ①『（ ）、今、お時間よろしいでしょうか』
 ②『（ ）、ご飲食は、休憩室でお願いいたします』
 ③『（ ）、こちらの書類に書き直していただけますか』
 ④『（ ）、Lサイズは在庫を切らせております』
 ⑤『（ ）、今日は予定がありまして。また、誘ってください』

- A：せっかくですが
 B：お忙しいところ申し訳ございませんが
 C：お手数ですが
 D：恐れ入りますが
 E：あいにく

3. 上司に休暇の依頼をするとき、注意すべきことを考えて答えてください。

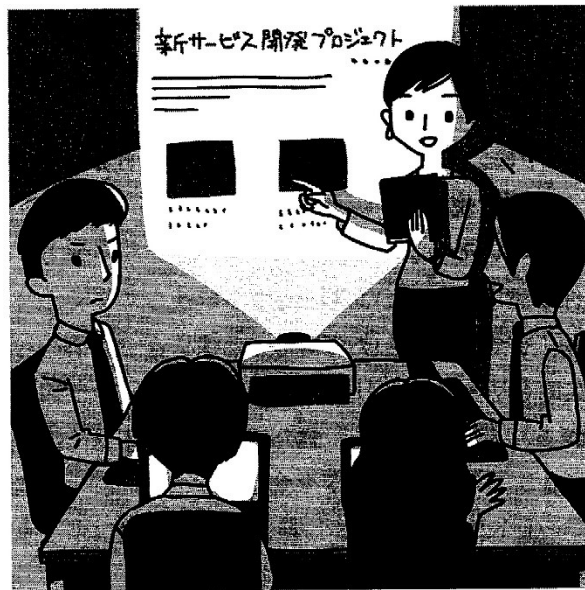
8

会議で発言をしましたが……

(話の進め方)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

今日、初めて会議に出席しました。外国人向けの新サービスがテーマだったので、私にも外国人の立場からの意見を求められました。私は、まず『みなさんが提案しているものは、外国人がほしいものとは違います』とはっきり言いました。ほかの出席者は少し驚いたようでしたが、自分の経験をもとに、外国人がほしがっているサービスについて話しました。いい提案ができたと思っていたのですが、結局、私の意見は議論されませんでした。なぜでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 上司から仕事を頼まれました。次の①～③のうち、一番いい答え方でしょうか。

上司：「忙しいところ悪いね。この書類を今日中に英訳してくれる？」

- ①『今日はとても忙しいのでできません。申し訳ありません』
- ②『申し訳ありませんが、今日はシステムの納品日なので、ちょっと時間がないんです。明日の午前中ならできますがいかがでしょうか』
- ③『えっ？ 今日中ですか？ 今日ちょっと……』

答え ()

1. 話が伝わらない理由

日本人と話し合っているとき、自分が非常によい意見を言っているのに、なぜか相手に伝わらない、反発されてしまうと感じることはありませんか。

日本には、よく使っている話の進め方があります。これに慣れていない人たちは、違う進め方をされてしまうと、相手の話がうまく耳に入ってこなくなります。ことばだけでなく、日本人がよく使う話の進め方を知っていると、うまく自分の意見を相手に伝えることができます。反対に、進め方を間違えると、自分の意見が伝わりにくくなります。さらに、場合によっては悪い印象を与えてしまい、そのあとの自分の意見を聞いてもらいにくくなることもあります。

2. 依頼の3ステップ

お願いをしたいときは、以下の3ステップで話を進めましょう。

1 相手の都合をうかがう

(例) 『今、よろしいでしょうか』

2 相手が聞く準備をできるような前置きをする

(例) 『少しお願いしたいことがありますが』

3 相手に合った依頼表現をつかう

(例) 『資料の確認をしていただけないでしょうか』

お願いをするのは自分の都合ですから、まず相手に、今、話してもいいかを聞きましょう。急にお願いのことばを言われると、相手は驚いてしまいます。

3. 断りの3ステップ

お願いされたことや誘いを断るときは、以下の3ステップで話を進めましょう。

1 相手に謝る

(例) 『すみません』『申し訳ありません』

2 相手に断る理由を伝える

(例) 『今日は、システムの納品日なんです』『これから会議なので……』

3 次につながる代替りの案を出す

(例) 『また、誘ってください』『来週なら時間があるのですが……』

断りの3ステップの中には、『行けません』『できません』という否定の

言い方は出てこないことが特徴です。この特徴を知らないと、自分が依頼をしても、断られていることに気づけないかもしれません。最後には、相手とのいい関係を維持するために、次につながることを伝えておきましょう。

4. 反対意見を言うときの3ステップ

反対の意見を言うときは、以下の3ステップで話を進めましょう。

1 相手の意見のいい点を認める

(例) 『たしかに、機能はいいですね』

2 相手の意見の問題がある部分を指摘する

(例) 『しかし、値段の点はどうでしょうか』

3 自分の意見を言う

(例) 『もう少し値段を下げて提案するというのはどうでしょうか』

会議などは議論をする場ですから、いろいろな意見を言うことはいいことです。ただし、急に『それは違います』『反対です』といったことばを聞くと、相手の人は傷つけられたように思うかもしれません。まず、相手のいい点を先に言っておくと、相手は心を開いてくれます。それによって、自分の意見を聞き入れてもらいやすくなるのです。

5. お礼は3回

お礼は3回とは、以下の3つの場面のお礼のことです。

1 何かをしてもらったとき

(例) 『ご確認いただきまして、ありがとうございます』

2 その日別れるとき

(例) 『今日はありがとうございました』

3 次に会ったとき

(例) 『先日はありがとうございました』

何かをしてもらったときにお礼を言わない人はいないでしょう。しかし、3回目のお礼は忘れやすいものです。日本人は、『先日はありがとうございました』といったお礼を言われることが当たり前だと思っている人が多いものです。3回目のお礼がないと、「先日のことは忘れてしまったのかな」「たいして喜んでいなかったのか」などと思われるかもしれません。

たとえば、飲み会で上司にごちそうになったときは、翌日の朝、『昨日はごちそうさまでした』という3回目のお礼を忘れないようにしましょう。ただし、お礼は、昨日の飲み会に参加していない人がいないところで言うようにしてください。相手だけでなく、周りへの配慮も大切です。

1. あなたの国から来た後輩から、会議中、『みなさんの提案は間違っています』と発言したら、
周りの人が驚いていたという相談を受けました。後輩に「話の進め方」を説明しましょう。

.....

.....

.....

.....

.....

2. 次の①～③の状況で、どのように話せばいいか考えて答えてください。

① 上司：『今日、帰りにみんなで晩ごはんでも食べようか』

→今日は予定があるので、早く帰らなければならない。

自分：『.....

.....

.....

.....

.....

② 同僚：『今度の土曜日、新しくできたレストランにランチに行かない?』

→『そのレストランには行きたいが、土曜日は用事がある。日曜日はどうか。』

自分：『.....

.....

.....

.....

.....

③ 部長に報告書の作成を頼まれた。

→書き終わってはいるが、日本語が正しいか心配なため、提出する前に先輩に見てもらいたい。

自分：『A (.....

.....)

先輩：『いいよ』

自分：『B (.....

.....)

先輩：『うん。何?』

自分：『C (.....

.....)

ジェスチャー

ほかの人に何かを伝えるために、自分の体をつかって表現するジェスチャーといいます。日本人がよくつかうジェスチャーには、次のよう
ます。

1. 自分のことを示すとき

日本では、自分のことを示すときに、自分の鼻を指します。なお、自分のことを示すときは、自分の胸のあたりに手を当てます。

2. 「いいですよ」と伝えるとき

日本では、「いいです（OK）」を示すとき、親指と人差し指で輪を
なお、海外では、同じジェスチャーが、「ゼロ」や「お金」などまっ
になります。

3. 誰かを呼ぶとき

日本では、誰かを呼んでこちらに来てほしいときは、手のひらを下
上下に動かします。なお、アメリカでは、同じジェスチャーが、「バイバ
ちへ行って」という意味になります。

4. 謝るとき

日本では、海外と同じように、祈るときに顔の前で両手を合わせま
両手を合わせて、申し訳ないという表情をしたり頭を下げたりすると
さい」と謝る意味になります。

1 電車の事故で遅刻をしました…… (時間厳守)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

私は電車通勤をしています。私が使っている電車は事故が多くて、よく電車が遅れて遅刻します。そのときは、駅で「遅延証明書」をもらって会社に提出しています。今日、先輩に、「遅延証明書を持ってくれば、それでいいということではないよ」と言われました。でも、入社したとき、『電車が遅れたときには、遅延証明書を持ってきてください』と言われました。私がしていることは間違っているのでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 取引先を訪問することになりました。約束の時間は午前10時です。次の①～③のうち、取引先の会社の受付に到着するのに一番いい時間と理由はどれでしょうか。

- ① 午前10時：約束の時間ちょうどに行くのがマナーだから
- ② 午前9時50分：受付の人から担当者に連絡してもらうので、少し余裕をもって訪問したほうがよいから
- ③ 午前9時30分：電車の事故などで遅くなるといけないので、早めに到着して、受付の人に到着していることを伝えておくとよいから

答え（

）

1. 時間に対する考え方

日本人が時間に厳しいことはよく知られています。日本の電車が時刻表どおりに運転されているのも有名です。日本では、時間厳守することを子どものころから教えられます。余裕をもって行動できるように、時計を5分早めておく人もいます。そのため、「時間にだらしない人は、すべてにおいてだらしない」と考える人も多いのです。特に、仕事をするうえで時間厳守は最低限のマナーです。

2. 就業時間の考え方

仕事が午前9時に始まる場合、午前9時に会社に着いていればよいと考える人もいるでしょう。就業規則※にそのように書いてあるのですから、当然かもしれません。しかし、就業時間は仕事を始める時間のことから、午前9時には、仕事が始められる状態になっている必要があります。仕事が午前9時に始まる場合、一般的には10分前には出社するとよいでしょう。⑤

仕事を始める時間だけでなく、終わる時間にも同じことがいえます。就業時間が終わってから、机の上の片付けや帰り支度を始めます。また、仕事をするうえでの締め切りについても時間厳守が求められます。もしも、締め切りに間に合いそうもないときは、そのことがわかった時点で、上司に相談するようにしましょう。締め切り日になってから、『間に合いません』と言うのでは、その仕事の終了を待っている人に迷惑をかけることになります。

3. 遅れるときの対応

「5分前集合」ということばを知っていますか。約束の時間の5分前には集合するという意味です。日本人と待ち合わせて、約束の時間ちょうどに行ってみると、すでに全員が集まっていたといったことがあるのではないのでしょうか。

約束の時間に遅れてはいけませんが、遅れるときは、できるだけ早く連絡することが大切です。また、「連絡したからいい」ということではありません。遅れて到着したときは、きちんとおわびをしましょう。なお、連絡は必ず相手に伝わる方法で行いましょう。一方的なメールでの連絡などは、相手がいつ読むかがわかりません。電話などで相手に直接伝えることが一番望ましいですが、既読機能※のついたSNS (Social Networking Service)

※就業規則
第2章第2節で詳しく説明しています。

⑤ ただし、出社時間の考え方は、会社の習慣によって違いますので、先輩に聞いておきましょう。

※既読機能
相手が読んだことが送った人にわかる機能で、色が変わる、チェックマークが付くなどがあります。

などを利用している会社もあるようです。

4. 訪問の時間の考え方

他社を訪問するときも時間厳守が求められます。しかし、早すぎる訪問も相手にとっては迷惑なことです。電車の事故や車の渋滞などを考えて、約束の時間に遅れないように、早めに会社の近くに到着しましょう。駅の中や誰でも利用できる休憩所など訪問先の近くで時間を調整して、訪問先の受付に行くのは、5～10分前ぐらいが適当です。

初めて訪問する会社の場合は、交通経路や道順などをインターネットで調べておくことも大切です。

5. 職場での時間厳守の重要性

時間について厳しく言われると、「めんどくさいな」「1分や2分の遅れなら、たいした影響はないんじゃないか？」と考える人もいます。先にも説明したとおり、時間厳守は日本人と働くときの基本です。時間を守ることが前提で仕事のスケジュールが組まれているのですから、自分が時間（締め切り）を守らないと、次の仕事に大きな影響があったり、作業が進まなくなったりすることがあります。また、仕事のうえでの大きなチャンスを逃してしまうこともあるかもしれません。自分の仕事をうまく進めるためにも、時間厳守は大切なことです。

COLUMN

遅延証明書

事故などで電車の運行が遅れた場合、駅で遅延証明書を配布しています。また、インターネットから入手することもできます。会社に遅れそうなとき、また、遅れてしまうときは、必ず遅延証明書を手に入れておきましょう。

しかし、毎日、遅延証明書を持って遅刻してくる社員を、周りの人はどう考えるでしょうか。「大変だな」と思う人もいるでしょうが、「よく遅れる電車を利用して」いるなら、それを考えて少し早く家を出ればいいのに」と思う人もいます。天気予報で、「明日は台風が来る」「明日は大雪になる」などと聞くと、翌日は早めに家を出たほうがいいと考えるものです。電車の事故は、自分のせいではありませんが、遅れを予測して行動することはできるはずです。

1. 日本人と仕事をするとき、時間厳守は大切なことです。あなたの国から来日したばかりの後輩に、「時間厳守の考え方」について、知っておいてほしいと思うことを説明しましょう。

2. 次の文章を読んで、() の中に、正しいものには○を、間違っているものには×を入れてください。

- ① 出社時間に遅刻しそうなときは間に合うよう努力して、それでも時間が過ぎてしまったら会社に連絡する。()
- ② 遅刻をしても、その分遅くまで働けばいいのであまり気にすることはない。()
- ③ 午前9時から仕事が始まる会社であれば、午前9時に会社に着いていればよい。()
- ④ 仕事の締め切りに間に合いそうもないと思っても、締め切りの日まではそのまま進める。()
- ⑤ 取引先を訪問するときは、あまり早く行くと迷惑になるので、5～10分ぐらい前に受付に着くのがよい。()

3. 他社を訪問するため、同僚と駅で待ち合わせをしました。遅刻をしそうになった場合、どのような方法で連絡をすればよいか考えて教えてください。