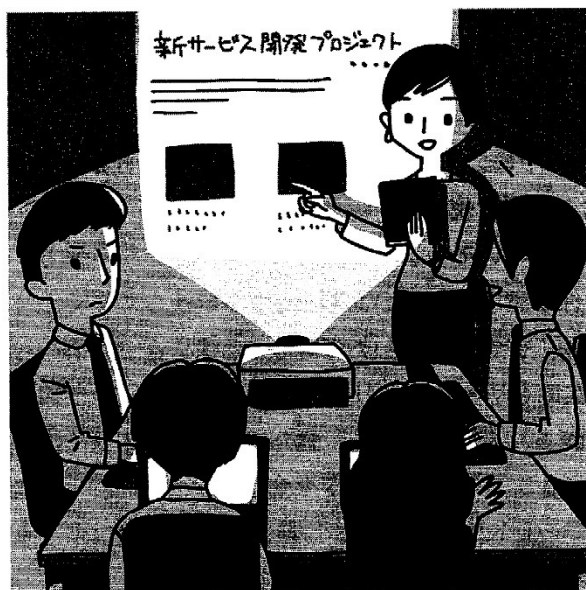


8 会議で発言をしましたか……

(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ずることがあります。

日本には、よく使っている話の進め方があります。これに慣れている人たちは、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くなくなります。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るんですが』

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。

理解を深めましょう!

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教えてください。

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、次のようがあります。

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

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、「バイバイ」や「さよなら」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、もう一方の手を合わせて、申し訳ないという表情をしたり頭を下げたりすると、謝る意味になります。

1 電車の事故で遅刻をしましたが…… (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ます。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。⊕

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。

⊕ 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^{りよう}いる会社もあるようです。

4. 訪問の時間の考え方

他社^{たしや}を訪問^{ほうもん}するときも時間^{げんじゆ}厳守^{もと}が求められます。しかし、早すぎる^{ほうもん}訪問^{ほうもん}も相手^{あいて}にとっては迷惑^{めいわく}なことです。電車の事故^{じこ}や車の渋滞^{じゅうたい}などを考えて、約束^{やくそく}の時間に遅れ^{おく}ないように、早めに会社^{とうちやく}の近くに到着^{とうちやく}しましょう。駅^{だれ}の中^{なか}や誰でも利用^{りよう}できる休憩所^{きゅうけいじよ}など訪問先^{ほうもんさき}の近く^{ちかく}で時間^{じかん}を調整^{てきとう}して、訪問先^{ほうもんさき}の受け^{うけつけ}に行くのは、5～10分前^{てきとう}ぐらいが適当^{てきとう}です。

初めて^{はじめて}訪問^{ほうもん}する会社^{かいしゃ}の場合は、交通経路^{こうつうけいろ}や道順^{みちじゆん}などをインターネットで調べ^{しら}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^{じかん}について厳^{きび}しく言^いわれると、「めんどくさいな」「1分^{おく}や2分^{おく}の遅^{おく}れなら、たいした影響^{えいさう}はないんじゃないか？」と考える人もいます。先^{さき}にも説明^{せつめい}したとおり、時間^{げんじゆ}厳守^{げんじゆ}は日本人^{にほんじん}と働く^{はたら}ときの基本^{きほん}です。時間^{まも}を守^{まも}ることが前提^{ぜんてい}で仕事^{しごと}のスケジュール^{スケジュール}が組^くまれているのですから、自分^{おれ}が時間^{じかん}（締め切り^{しめきり}）を守^{まも}らないと、次の仕事^{つぎ}に大きな影響^{えいさう}があったり、作業^{さぎょう}が進^{すす}まなくなったりすることがあります。また、仕事^{しごと}のうえでの大きなチャンスを逃^{のが}してしま^すうこともあるかもしれません。自分^{おれ}の仕事^{しごと}をうまく進^{すす}めるためにも、時間^{げんじゆ}厳守^{げんじゆ}は大切なことです。

COLUMN

遅延証明書

事故^{じこ}などで電車^{でんしゃ}の運行^{うんこう}が遅^{おく}れた場合^{ばあい}、駅^{えき}で遅延証明書^{ちえんしやうめいしよ}を配布^{はいふ}しています。また、インターネットから入手^{にゅうしゆ}することもできます。会社^{かいしゃ}に遅^{おく}れそうなとき、また、遅^{おく}れてしま^すうときは、必ず^{かなら}遅延証明書^{ちえんしやうめいしよ}を手^てに入れておきましょう。

しかし、毎日^{まいにち}、遅延証明書^{ちえんしやうめいしよ}を持って遅刻^{ちこく}してくる社員^{しゃいん}を、周り^{まわ}りの人はどう考えるでしょうか。「大変^{たいへん}だな」と思う人もいるでしょうが、「よく遅^{おく}れる電車^{でんしゃ}を利用して^{りよう}いるなら、それを考えて少し早く家^{あした}を出^でればいいのに」と思う人もいます。天気予報^{てんきよほう}で、「明日^{あした}は台風^{たいへん}が来る」「明日^{あした}は大雪^{おほしゆ}になる」などと聞^きくと、翌日^{よくじつ}は早めに家^{あした}を出^でたほうがいいと考えるものです。電車^{でんしゃ}の事故^{じこ}は、自分^{おれ}のせいではありませんが、遅^{おく}れを予測^{よそく}して行動^{こうどう}することはできるはず^{はず}です。

理解を深めましょう!

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 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 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 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 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 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。

.....

.....

.....

.....

.....

2 仕事のために休日出勤をしましたきゅうじつしゅつこんが (就業時間)

「自分なら、どう思いますか？ どうしますか？」

さいきん 仕事を任せてもらえるようになってきました。へいじつ とりひきさき 取引先に行ったり、かいぎ しゅっせき 会議に出席したりしているのに、なかなか自分の席で書類をまとめる時間がありません。それで、しゅうまつ しよるい 週末に書類をまとめようと思い、日曜日しゅうきんに出勤して仕事をしました。

月曜日に、じょうし 上司から『どうして休日出勤したの？』と、こま かお 困った顔で言われました。私は仕事をしてきたのに、どうして上司じょうし こまを困らせたのでしょうか？



クイズに答えましょう

問題 つぎ ①～③のうち、ざんぎょう 残業するときの正しいてつづ手続きはどれでしょうか。

- ① ざんぎょう 残業したことを、よくじつじょうし 翌日上司にほうこく 報告する。
- ② ざんぎょう 残業したいことを、じぜん 事前にじょうし 上司にそうだん 相談する。
- ③ ざんぎょう 残業した時間はタイムカードなどできろく 記録されるため、ほうこく 報告などはしない。

答え ()

1. 就業時間

就業時間は、それぞれの会社の就業規則に決められています。就業規則とは、仕事をするとき、会社と従業員が守らなければならないルールをまとめたものです。労働時間、始業時間、終業時間、休憩時間、休日・休暇、給料などの賃金が定められています。⊗入社するときには、会社と雇用契約を結びますが、雇用契約も就業規則がもとになっています。就業規則を守ることは、会社にとっても自分にとっても重要なことです。

就業とは、仕事が始められる状態になっていることです。就業時間の前に、着替えをしたり、パソコンを立ち上げたりして、仕事が始められる準備をしておきましょう。⊗

2. 昼休み・休憩時間

昼休みや休憩は、就業規則に決められている時間にとります。職場によっては、交替でとる場合もありますので、全員が時間どおりに休めるように、必ず、開始と終了の時間を守ってください。

昼休みや休憩時間は心と体を休める時間ですが、まだ、就業時間中であることに注意しましょう。特に、会社の制服を着ていたり、名札を付けたりしたまま外に出る場合は、周りの人からは、自分が会社の代表として見られます。会社の評判を落とすような行動はしてはいけません。

3. 遅刻・早退

1. で述べたように、就業規則には、始業時間と終業時間が決められていますので、始業時間に遅れるとき、あるいは、終業時間より早く帰るときは、必ず届け出なければなりません。予定が決まっている場合は、早めに上司の許可を得ます。また、仕事に影響がないように、事前に仕事をすませたり、同僚にサポートをお願いしたりしておきましょう。

急な遅刻の場合は、電話などで上司に直接連絡をしましょう。就業時間になっても会社にいないと、周りの人が心配します。

4. 残業・休日出勤

1. で述べたように、就業時間は就業規則に決められています。このため、勝手に残業や休日出勤をすることはできません。決められた出勤日では仕事が終わらず、就業時間以外にも仕事をしたい場合は、必ず事前に上司の許可をもらってください。

⊗賃金については、多くの場合、さらに「賃金規程」などで細かく定められています。

⊗就業時間の考え方については、第2章第1節で詳しく説明しています。

※情報管理
第2章第7節で詳しく説明します。

※有給休暇
仕事を休んでも、賃金が払われる休暇のことです。

また、仕事を家へ持ち帰って終わらせようとする人もいますが、これも就業時間外の仕事(残業)に入ります。また、仕事を社外へ持ち出すことは、情報管理※の面からも大きな問題となりますので、必ず上司に相談してください。

就業時間中に仕事が終わらない状態が続くときは、上司や周りの人に相談しましょう。自分が担当する仕事の量が多すぎるのかもしれませんが。あるいは、仕事の進め方に問題があるのかもしれませんが。一人で抱えていても仕事が遅れるばかりです。何より、自分の体を壊すようなことになっては大変な損失となります。

5. 休暇申請

休暇をとる場合も申請が必要です。年間の休暇日・有給休暇※日数も就業規則に決められていて、そのなかで休暇をとることが可能です。しかし、権利として認められていても、周りの人になるべく迷惑がかからないようにする配慮が必要です。休暇をとりたい日が決まったら、できるだけ早く周りの人に相談しておくようにしましょう。なお、休暇中にお願いしなければならぬことは、きちんと引き継いでおきましょう。

COLUMN

働き方改革

日本人の長時間労働は、国際的に問題になっています。世界からも、「多くの労働者が長時間労働に従事している」「過労死(働きすぎのために亡くなること)や精神的なハラスメント(いやがらせ)による自殺が職場で発生し続けている」という指摘がありました。このため、日本政府は働き方改革を進めています。そのなかの一つに、「長時間労働の解消」があり、時間外労働の上限規制も含まれています。このため、会社は、社員の就業時間をきちんと管理しなければなりません。

日本では、長い時間働くことがいいことであると思われていた時代がありました。しかし、今は、就業時間内に仕事を終わるように、会社にも社員にも工夫が求められています。すでに、仕事と生活の調和を意味する「ワークライフバランス」という考え方も広がっています。仕事と生活のどちらも大切にすることで、仕事にも私生活にもいい影響が生まれるという考え方です。

理解を深めましょう!

1. 休暇の考え方について、次の①～④のうち正しいものをすべて選んでください。

- ① 休暇の日数は会社のルールで決まっており、会社によって違う。
- ② 休暇をとることは働く人の権利であり、自分が休みたいときに自由に休める。
- ③ 忙しくて休暇をとれない人がいやな気持ちにならないよう、上司以外には休暇をとることは言わない。
- ④ 休暇をとるときは、休み中に何かあったときのために、自分の仕事をまとめておく。

解答 ()

2. まだ、担当の仕事に慣れていなくて、担当の仕事量はとても多いと感じています。日中は、周りの人からいろいろ頼まれるため、なかなか自分の仕事できません。毎日、残業して終わらせようとしていますが、人事部の人や上司からは、あまり残業をしないようにと言われてます。次の①～④のうち、したほうがいいものをすべて選んでください。

- ① 人事部の人や上司にわからないように、朝早く来て仕事をする。
- ② 仕事を頼まれたときに、『できません』と断る。
- ③ 自分の仕事のやり方に問題がないか考えてみる。
- ④ 自分の今の状況について、上司に相談する。

解答 ()

3. 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 就業時間は就業規則に決められている。 ()
- ② 自宅でする仕事は残業ではない。 ()
- ③ 休日出勤をすると就業規則違反になるため、気づかれないように出勤する。 ()
- ④ ワークライフバランスとは、仕事か私生活かのどちらかを選ぶことである。 ()
- ⑤ 休暇の申請は、周りの人の迷惑にならないようになるべく早く行う。 ()