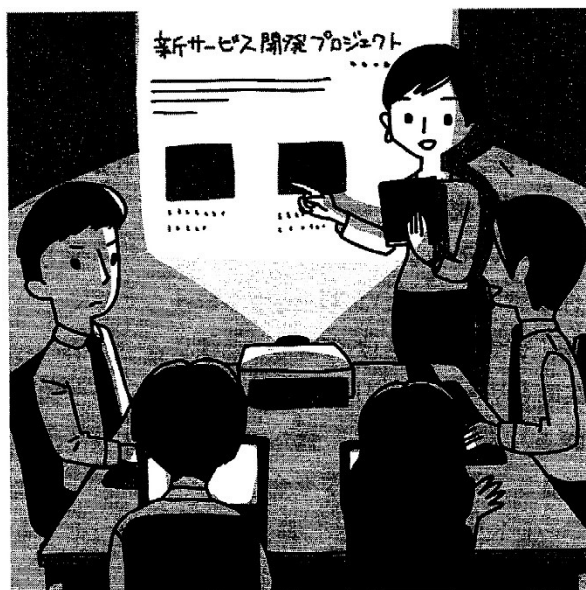


# 8 会議で発言をしましたが……

(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、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」などまっになりします。

## 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、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け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、きちんとお詫びをしましょう。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<sup>りよう</sup>いる会社もあるようです。

#### 4. 訪問の時間の考え方

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

初めて<sup>はじめて</sup>訪問<sup>ほうもん</sup>する会社<sup>かいしゃ</sup>の場合は、交通<sup>こうつう</sup>経路<sup>けいりょ</sup>や道順<sup>みちじゆん</sup>などをインターネットで調べ<sup>しら</sup>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<sup>じかん</sup>について厳<sup>きび</sup>しく言<sup>い</sup>われると、「めんどくさいな」「1分<sup>お</sup>や2分<sup>お</sup>の遅<sup>おく</sup>れなら、たいした影<sup>えい</sup>響<sup>きやう</sup>はないんじゃないか？」と考<sup>かん</sup>える人もい<sup>い</sup>ると思<sup>おも</sup>います。先<sup>さき</sup>にも説<sup>せつ</sup>明<sup>めい</sup>したとお<sup>お</sup>り、時間<sup>じかん</sup>厳守<sup>げんしゆ</sup>は日本<sup>にっぽん</sup>人と働<sup>はたら</sup>くとき<sup>とき</sup>の基<sup>き</sup>本<sup>ほん</sup>です。時<sup>ま</sup>間<sup>ま</sup>を守<sup>まも</sup>ることが前<sup>ぜん</sup>提<sup>てい</sup>で仕<sup>し</sup>事<sup>じ</sup>のスケジュー<sup>く</sup>ルが組<sup>く</sup>まれてい<sup>い</sup>るので、自<sup>お</sup>分<sup>ぶん</sup>が時<sup>じ</sup>間<sup>ま</sup>（縮<sup>し</sup>め切<sup>き</sup>り）を守<sup>まも</sup>らな<sup>い</sup>と、次<sup>つぎ</sup>の仕<sup>し</sup>事<sup>じ</sup>に大<sup>たい</sup>きな影<sup>えい</sup>響<sup>きやう</sup>があ<sup>あ</sup>つたり、作<sup>さ</sup>業<sup>ぎやう</sup>が進<sup>すす</sup>まな<sup>く</sup>な<sup>な</sup>つたりするこ<sup>こ</sup>とがあ<sup>あ</sup>ります。また、仕<sup>し</sup>事<sup>じ</sup>のう<sup>う</sup>えでの大<sup>たい</sup>きなチャン<sup>ち</sup>ンスを逃<sup>のが</sup>してしま<sup>ま</sup>うこ<sup>こ</sup>ともあ<sup>あ</sup>るかもし<sup>し</sup>れ<sup>れ</sup>ませ<sup>せ</sup>ん。自<sup>お</sup>分<sup>ぶん</sup>の仕<sup>し</sup>事<sup>じ</sup>をうま<sup>ま</sup>く進<sup>すす</sup>めるた<sup>た</sup>めにも、時<sup>じかん</sup>厳守<sup>げんしゆ</sup>は大<sup>たい</sup>切<sup>き</sup>なこ<sup>こ</sup>とです。

### COLUMN

#### 遅延証明書

事故<sup>じこ</sup>などで電車<sup>うんこう</sup>の運<sup>お</sup>行<sup>く</sup>が遅<sup>お</sup>れた場<sup>ばい</sup>合<sup>あ</sup>い、駅<sup>ちえんしやうめいしよ</sup>で遅延<sup>はいふ</sup>証明<sup>し</sup>書<sup>しよ</sup>を配<sup>はい</sup>布<sup>ふ</sup>していま<sup>い</sup>す。また、イ<sup>い</sup>ンタ<sup>いん</sup>ーネ<sup>え</sup>ットから入<sup>にゅう</sup>手<sup>しゆ</sup>するこ<sup>こ</sup>ともでき<sup>き</sup>ます。会<sup>かい</sup>社<sup>しゃ</sup>に遅<sup>お</sup>れそ<sup>そ</sup>うな<sup>な</sup>とき、また、遅<sup>お</sup>れてしま<sup>ま</sup>うときは、必<sup>かな</sup>ず遅延<sup>ちえんしやうめいしよ</sup>証明<sup>し</sup>書<sup>しよ</sup>を手<sup>て</sup>に入<sup>い</sup>れてお<sup>お</sup>きま<sup>ま</sup>しょう。

しか<sup>しか</sup>し、毎<sup>まい</sup>日<sup>にち</sup>、遅延<sup>ちえんしやうめいしよ</sup>証明<sup>し</sup>書<sup>しよ</sup>を持<sup>も</sup>つて遅<sup>ち</sup>刻<sup>こく</sup>して<sup>して</sup>くる社<sup>しゃ</sup>員<sup>いん</sup>を、周<sup>まわ</sup>り<sup>り</sup>の<sup>の</sup>人<sup>ひと</sup>はど<sup>ど</sup>う考<sup>かん</sup>え<sup>え</sup>るで<sup>で</sup>し<sup>し</sup>ょうか。「大<sup>たい</sup>変<sup>へん</sup>だ<sup>だ</sup>な」と思<sup>おも</sup>う人<sup>ひと</sup>もい<sup>い</sup>るで<sup>で</sup>し<sup>し</sup>ょうが、「よ<sup>よ</sup>く遅<sup>お</sup>れる電<sup>でん</sup>車<sup>しや</sup>を<sup>を</sup>利<sup>り</sup>用<sup>りよう</sup>して<sup>して</sup>い<sup>い</sup>るなら、そ<sup>そ</sup>れを考<sup>かん</sup>えて少<sup>せう</sup>し早<sup>はや</sup>く家<sup>か</sup>を出<sup>で</sup>ればい<sup>い</sup>の<sup>の</sup>に」と思<sup>おも</sup>う人<sup>ひと</sup>もい<sup>い</sup>ます。天<sup>てん</sup>気<sup>き</sup>予<sup>よ</sup>報<sup>ほう</sup>で、「明<sup>あした</sup>日<sup>にち</sup>は台<sup>たい</sup>風<sup>ふう</sup>が来<sup>き</sup>る」「明<sup>あした</sup>日<sup>にち</sup>は大<sup>たい</sup>雪<sup>ゆき</sup>にな<sup>な</sup>る」など<sup>など</sup>と聞<sup>き</sup>くと、翌<sup>よく</sup>日<sup>にち</sup>は早<sup>はや</sup>めに家<sup>か</sup>を出<sup>で</sup>た<sup>た</sup>ほう<sup>ほう</sup>が<sup>が</sup>い<sup>い</sup>と考<sup>かん</sup>える<sup>る</sup>もの<sup>の</sup>です。電<sup>でん</sup>車<sup>しや</sup>の事<sup>じ</sup>故<sup>こ</sup>は、自<sup>お</sup>分<sup>ぶん</sup>のせ<sup>せい</sup>いではあ<sup>あ</sup>りませ<sup>せ</sup>んが、遅<sup>お</sup>れを予<sup>よ</sup>測<sup>そく</sup>して行<sup>こう</sup>動<sup>どう</sup>するこ<sup>こ</sup>とはでき<sup>き</sup>るはず<sup>ず</sup>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。

.....

.....

.....

.....

.....