

練習3. 今まで勉強した表現を使って, [アポイント→訪問→名刺交換→辞去]の練習をしましょう。まず, 次の設定をよく読み, 会話を作ります。

その後, クラスの人と練習しましょう。

- ①あなたは東京工業, 営業部の社員です。取引先の日本機械, 営業部の本田部長を訪問して, 新製品の紹介をします。電話でアポイントを取ります。5月上旬で部長の都合がいい日は, 5月8日の2時から3時なので, その日に訪問することにします。本田部長とは初対面なので, まず, 名刺交換をします。
- ②あなたは東京工業, 営業部の社員です。エービー工業, 営業部の辻部長を訪問して, 新製品の紹介をします。電話でアポイントを取りましたが, 辻部長は, 今週中は都合が悪く, 来週の火曜日であれば都合がつかます。あなたも火曜日なら都合がいいので, 火曜日の10時から11時に訪問することにします。
- ③あなたは東京工業, 営業部の社員です。日本機械, 営業部の野村課長を訪問して, 新製品の紹介をすることになりました。ところが, 訪問当日, JRが車両故障を起こし, 約束の1時より30分ほど遅れそうです。あなたが野村課長に連絡すると, 30分くらいであれば, 待ってくれるという返事をもらいました。



[訪問]

誰かを訪問するときは, 前もってアポイントを取っておきましょう。アポイントを取る場合, 相手の都合を優先させるようにします。アポイントを取るときには, 日時, 訪問の目的, 所要時間を伝えておきましょう。日時が決まったら, スケジュール帳に記入しておき, 約束の前日には, 確認の電話を入れるといいでしょう。もしも, 約束を取り消す場合や, 日時を変更する場合は, 速やかに連絡しましょう。

訪問当日は, 10分前に到着できるようにでかけましょう。相手に信頼感を与え, 好感を持たれるように, 話し方・態度・服装にも気を配りましょう。話の内容はわかりやすく簡潔にし, 長々と話をしないこともビジネスでは大切なことです。辞去する際には, 貴重な時間を割いてもらったことに対し心からお礼を言きましょう。

第6課 命令を受ける

【ユニットI】 命令を受けるときのポイント

林さんは木下課長に呼ばれ, 新製品のマニュアルを中国語に翻訳するように言われました。いつもなら翻訳は専門家に頼むのですが, 今回は大至急, 中国語版を作成しなくてはなりません。林さんが抜擢されたのです。

林さんは抜擢されたのがうれしくてニコニコして戻ってきました。それを見て, 隣りに座っている横山さんが, 林さんに話しかけてきました。

横山: 林さん, マニュアルの翻訳ですか。

林: ええ。大至急なんです。

横山: 大変そうですね。締切はいつですか。

林: ええと, 来週までに仕上げなくてはいけないんです。

水曜日…、あれっ、木曜日だったかな?

横山: まあ。それ全部, 林さん一人で訳すんですか?

林: ええ。

横山: 私にできることがあったら, お手伝いしますから, おっしゃってくださいね。

林: ありがとう, 横山さん。

でも, 訳さなくてもいい部分もあるんです。

ええと…、何ページだったかな…。

あれっ、もう一度, 課長に伺って来よう。

横山: 林さん, 本当にだいじょうぶかしら…。

マニュアル:
使用説明書, 手引き
しょうせつめいしょ, そびき

翻訳する
ほんやく
抜擢する
びつてき

ニコニコして

大至急
だい
締切
しめきり

訳す: 翻訳する
ほんやく

林さんは, どのように命令を受ければ, よかったのでしょうか。

【解説】

命令を受けるときのポイントについて説明しましょう。まず、上司に呼ばれたら、「はい」と元気に返事をし、メモを持って上司の席まで行きます。上司の命令は、メモを取りながら聞き、命令が終わったら、その命令を復唱します。命令が、全部理解できたら、「はい、かしこまりました」と言って、一礼してから自分の席に戻りましょう。命令について不明な点がある場合は、質問して確認しておく必要があります。ただし質問する場合は、上司が話している途中ではなく、話が全部終わってから、まとめて尋ねるようにしましょう。

練習 命令について尋ねるときの表現を練習しましょう。

(1)もう一度繰り返してもらおうとき

＜例＞期日 → 恐れ入りますが、期日についてもう一度、おっしゃっていただけませんか。

- ①コピー部数 ②報告書の提出先 ③ファイリングの順番

(2)仕事のやり方について質問するとき

＜例＞計算、する → 恐れ入りますが、この計算は、どのようにすればいいんでしょうか。

- ①レポート、書く ②ファイリング、する ③統計、出す

(3)もう一度、説明してもらおうとき

＜例＞計算、する → 恐れ入りますが、計算の仕方について、もう一度説明していただけませんか。

(2)の①、②、③と同じ

(4)言葉の意味を尋ねるとき

＜例＞販促 → A：恐れ入りますが、先ほどおっしゃった販促という言葉の意味（販売促進）がわからないので教えていただけませんか。

B：販促というのは、販売促進のことですよ。

- ①クレーム（苦情） ②直帰（訪問先から直接帰る）

③直行（自宅から直接訪問先へ行く）

【ユニットII】 復唱は大切だ

東京工業の就業時間は9時から5時までです。今、午後5時10分です。林さんは自分の仕事が終わったので、帰り支度を始めました。営業部の同僚や上司はまだ仕事をしています。そのとき、林さんは吉田係長から呼ばれました。

吉田：林さん、悪いけど、これちょっとコピーしてくれないか。A4サイズで、25部、頼むね。

（林さんの机に置く）

林：えっ、これからですか。

吉田：うん、帰りぎわに悪いんだけど、実は明日の会議の資料で、どうしても今日中にコピーしておかなければいけないものなんだ。今、やっと原稿できたんだよ。

林：でも、もう5時すぎましたけど…。

吉田：だから、明日使うものなんだよ。頼むよ、林さん。

：

林：係長、できました。机の上に置いておきました。じゃ、お先に失礼します。

（帰る）

吉田：あれっ、コピー25部と言ったのに、15部しかないじゃないか！



就業時間
しゆりぎわ
帰り支度
かえ したく

A4サイズ：
297mm×210mm

帰りぎわ
かえ

ミスを起こす：
間違いを起こす

このようなミスを起こさないためには、どうすればよかったですでしょうか。

【解説】

林さんは、時間のことを気にして、吉田係長の命令を復唱するのを忘れましたね。自分では命令を理解しているつもりでも、上司の意図していることと、あなたの解釈が違う場合もあります。上司の命令を復唱すれば、あなたの解釈が間違っていたとしても、仕事に取りかかる前に、訂正することができるわけです。復唱し終わったら「以上でよろしいでしょうか」あるいは、「ほかに何か注意しなくてはならない点はありませんか」と付け加えるといいでしょう。

吉田係長の命令の仕方ですが、5時を過ぎてから林さんに仕事を命じましたが、事前にわかっている場合は、「すみませんが、今日は5時から30分ほど、お願いしたい仕事がありますから、よろしく」と早めに知らせておくべきでしたね。

練習 上司（男）から次のような命令を受けました。例にならって復唱しましょう。

〈例〉コピーを10部取って経理の山田部長に渡してくれ

→ はい。コピーを10部、経理の山田部長にですね。かしこまりました。

- ① コピーを15部取って、営業の佐藤部長に渡してくれ。
- ② 見本を8セット持って、日本機械の野村課長に届けてくれ。
- ③ この報告書をワープロ化して、明日までに木下課長に提出してくれ。

【就業時間】

会社には就業時間があります。しかし、仕事というのは、緊急の用事が突然入ったりして予定通りすまないことがあります。会社は一つの組織で、タテとヨコのつながりから成り立っています。互いに協力しながら一つの仕事をすすめていくわけですから、あまり個人主義に徹すると摩擦が生じることがあります。

たとえば、就業時間外でも、まだ皆が仕事をしているときは、「何かお手伝いできることはありませんか」と一声かける協力的な態度が必要です。どうしても用事があって残業できない日がわかっている日は、その日の朝に「今日は5時で帰らせていただきたいのですが…」と一言上司に断っておくのもいいでしょう。

【ユニットⅢ】 複数の命令を受けたとき

林さんは、朝一番に木下課長に呼ばれました。

課長：林君。

林：はい。課長、呼びででしょうか。

課長：この書類を2時までにワープロ化しておいてくれ。

3時からの会議に提出しなくてはいけないので、よろしく頼むよ。

林：はい。2時までにワープロ化ですね。かしこまりました。

：

林さんは木下課長から依頼された仕事をしているとき、大久保部長から呼ばれました。

部長：林君。

林：はい。部長、呼びででしょうか。

部長：林君、この書類のコピーを20部取って経理の児島課長に届けてくれ。2時までに頼む。

林：はい、コピーを20部ずつ、2時までに経理の児島課長にですね。かしこまりました。

：

林：ああ、困ったなあ。一度に2つも仕事を頼まれるなんて…。今日は、お昼抜きだなあ…。



お昼抜き：昼食を食べないこと

我慢する
がまん

林さんは、仕事を終わらせるために、お昼御飯も我慢しました。このように2つの命令を一度に受けた場合、あなただったらどうしますか。

練習3. 上司から命令を受け、復唱する練習をしましょう。まず、次の設定をよく読み、会話を作ります。その後、クラスの人と練習しましょう。

- ①あなたは東京工業、営業部の新入社員です。吉田係長から命令を受けます。報告書のコピーを10部ずつ取って、3時までに営業第2課の長島係長に渡します。
- ②あなたは東京工業、営業部の新入社員です。木下課長から命令を受けて、見積書を作成しているとき、小川課長から翻訳の仕事を頼られました。
- ③あなたは東京工業、営業部の新入社員です。吉田係長から命令を受けます。A1型の5セット分の見積書を1部作成し、コピーを2部取り、1部は吉田係長に出し、1部は日本機械の本田部長に届けます。
- ④あなたは東京工業、営業部の新入社員です。大久保部長から出張命令を受けます。4月15日から3日間、日本機械の大阪支店へ新製品の紹介に行きます。そのとき、A1型の見本を一台、大阪支店の営業部の田辺部長に持って行きます。

[命令が重なったとき]

林さんは、部長からの仕事に取り組んでいるとき、課長から、別の仕事を頼まれました。林さんは、どうすればいいでしょうか。

- ア. 大急ぎで、両方の仕事をする。
 イ. 部長に報告し、指示をあおぐ。
 ウ. 「部長の仕事をしているので、できません」と言って直接、課長に断る。

正解はイです。アもウも自分勝手に判断して仕事をすすめていますね。新入社員はどんなことでも自分だけで判断せず、上司の指示をあおぐことが大切でしたね。

第7課 報告する

【ユニットI】 中間報告

林さんは、木下課長からの命令でマニュアルを中国語に翻訳しています。今度の会議のための大切な資料です。マニュアルの翻訳は初めてなので、林さんは毎日何度も書き直ししながら仕事を進めていました。ところが、期日前に課長に呼ばれて…。

課長：この間頼んだ翻訳だが、見せてくれないか。

林：え？ 課長、期日は3日後の約束です。実は、まだ原稿の段階ですし、清書もまだですから、読みにくいと思います。完成してから見ていただきたいんですが…。

課長：いや、途中でもいいから、すぐ見せてもらおうか。

チェックしておきたいところがあるんだ。

(翻訳を見ながら)

林君、この所だが、頼んだときにも言っただろう？
 ここは訳さなくてもいいんだ。それから次のページの表、数字を写し間違えているんじゃないか。

林：は、はい。申し訳ありませんでした。

課長：じゃ、もう一度やり直したら、すぐ、私に見せるように。いいかね。



期日
きじつ

この間
あいだ

原稿
げんこう

～の段階
だんがい

清書
せいしょ

完成する
かんせい

チェックする

写し間違える
うつまちが

やり直す
なお

不信感
ふしんかん

どうやら、木下課長は林さんの仕事のすすめ方に不信感を持ったようです。

林さんは、どのようにすればよかったのでしょうか。