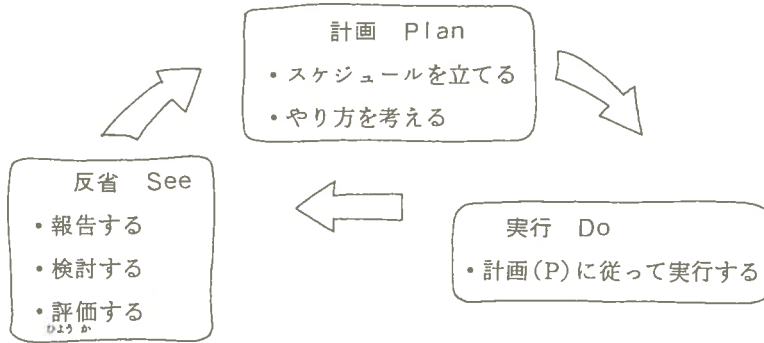


[仕事のすすめ方-PDSの原則]

林さんは、木下課長から翻訳の仕事^{ていじ}を命じられたとき、手順^{ていじ}を考えずに仕事に取りかかりましたね。どんな仕事でも始める前には、必ず計画を立てるようにしましょう。そして、その計画に従って効率良く仕事を進める工夫^{くわうりつ}をしてみてください。次にご紹介するのは、「PDSの原則」です。あなたの仕事に役立ててください。

ビジネスマンにとって、一日のスケジュールを立てることは、たいへん重要なことです。仕事に取りかかる前に、まず、その日の予定を決めます。そして、それに従って行動し、一日の終わりに、その日実行したことについて反省すれば、次の日からの行動に無駄やミスが減っていきます。一日のスケジュールだけではなく、仕事というのは、いつも、計画(Plan)→実行(Do)→反省(See)の順に回っているのです。これを「PDSの原則」と言います。



(P)計画から始まって、(S)反省で終わるわけですが、一つの仕事が終わっても、そこでの結果が次の仕事のPに反映され、別の仕事へとつながっていくのです。どんな仕事も常に、P→D→Sと流れているわけです。

第8課 つきあい

【ユニットI】 アフターファイブ

林さんは、アフターファイブはたいてい自分の勉強や趣味の時間として活用しています。同僚は仕事が終わるとお酒を飲んでから帰る人が多く、林さんもよく誘われますがいつも断ってばかりいます。ある日、営業1課で飲み会をすることになり、吉田係長に誘われた林さんは、しぶしぶついていきました。居酒屋で1時間ぐらいたったとき……。

林 : あのを、係長、私はそろそろ失礼します。
 吉田 : えっ、林君まだ飲み始めたばかりじゃないか。もう少しいいだろ？
 高橋 : 林さん、今日は係長のお誘いなんだから失礼ですよ。
 横山 : そうですよ。これから楽しくなるのに……
 林 : でも、お酒もあんまり好きじゃないし、明日の仕事にもさしつかえるから、今日はこれで失礼します。
 お、お先に…… (一人で帰ってしまう)
 一同 : (しらける)



林さんのせいで、楽しい場がしらけてしまいました。あなただったら、社内の人と、アフターファイブはどのようにつきあいますか。

アフターファイブ

飲み会
の
しぶしぶ

居酒屋
いざみや

～じゃないか

一同
いっしょ
しらける : 楽しい雰
囲気がこわれる

【解説】

「つきあい」は仕事の重要な部分です。日本の会社は共同体きょうたいでそこに勤める社員は協力し合って仕事をしなければなりません。上司、同僚とは仕事はもちろん、飲むときも遊ぶときも一緒というのが日本の会社です。日本人は仕事の延長えんじやうとして会社の人と酒を飲みます。酒を飲んだり、カラオケで歌ったりすることにより、仕事のストレスを解消かいしょうしたり、互たがいのコミュニケーションを深めたりするのです。それにより人間関係がスムーズになれば結果的には会社により影響をもたらすというのが日本的な考え方です。つきあいを断る場合も「ありがとうございます。残念ですが、今日は都合が悪いので、いずれまたそのうちに…」と遠まわしに断る方が誘った方も気を悪くしないですみます。林さんのように断ってばかりいないでときには徹底的につきあったり、本音で語り合うことも必要でしょう。また、どうしても途中で席を立たなければならないようなときは、その場の雰囲気ふんいきを壊さないような気配りも忘れないでください。

練習 誘った人の気分を害さないように丁寧に断るにはどう言えばいいでしょうか。

_____ 部分は、自分で考えて言ってみましょう。

<例>「今回は断るけれども、この次行くときはぜひ一緒に行きたい」という気持ちを相手に伝えて断るときの言い方

→ せっかくのお誘いですが、今日は用事があるので失礼します。また次の機会にご一緒させていただきます。

- ①「今度は私がよく知っている安くておいしい店に案内します」
- ②「また今度行くときに連れて行ってください」
- ③「いつもお世話になっているお礼に、次の給料日には今度は私がごちそうしたいです」

豆知識

「ワリカン」

上司や同僚、先輩に誘われて飲みに行っても、3回に1回ぐらいは「割り勘」にしたほうがいいですね。お互いに安い給料でやり繰りしているのは同じです。いつも誘った人、年上の人、男性ばかりがお金を払うのはかわいそうです。たまには「今日は割り勘にさせてください」と言ってみましょう。

【ユニットII】 冠婚葬祭

営業2課の田村さんが結婚するので、営業部内でもお祝いをするという回覧かいらんが回ってきました。林さんがそれを読んでるところへ、同僚の横山さんがお祝い金を集めに来ました。

回覧
お祝い金

横山：林さん、田村さんの件なんですけど回覧、読みましたか。

林：ええ、今読みましたけど、僕は田村さんのことはよく知らないし…どうしても参加しなくちゃいけませんか。

横山：ええ。今までも部内の人結婚したり、不幸ふこうがあったときは、みんなで少しずつ出しているんですよ。

林：でも、そういうのは、上司だけでいいんじゃないですか。僕は田村さんより後輩こうはいだし、お祝いするなら、それぞれ別に、したい人だけすればいいんじゃないですか。

横山：ええ、でも……（困った表情）



すっきりする

林さんはみんなと同じように参加しましたが、何となく気持ちがすっきりしませんでした。あなただったら、どうしますか。

【解説】

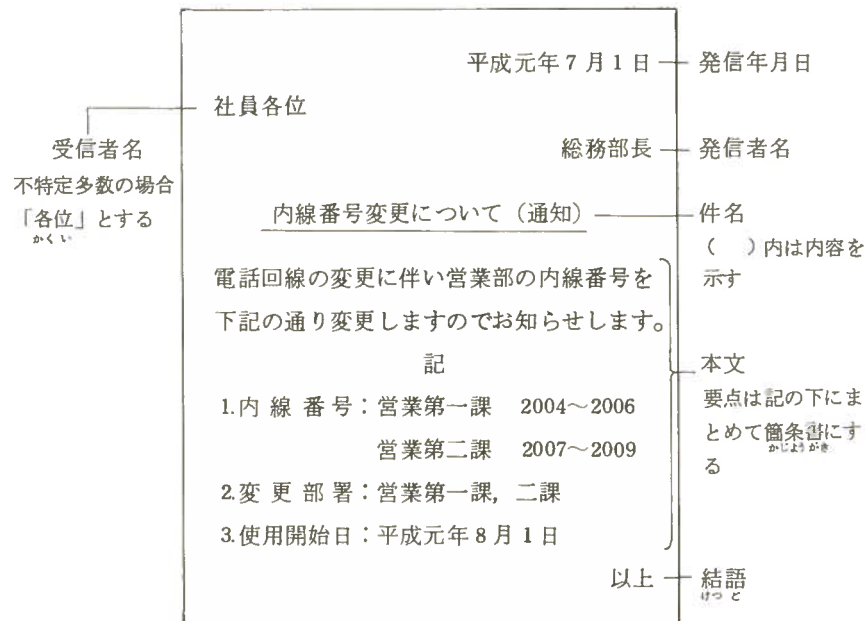
社内の人同士の冠婚葬祭のおつきあいは、その会社独自のやり方がある場合は、それに従うようにすればいいでしょう。東京工業の営業部では、みんなで少しずつお金を出し合って田村さんの結婚を祝うということですから、林さんも「郷に入れば郷に従え^{*}」という考え方で参加する方がいいでしょう。同僚の田村さんと親しくないからといって、林さんだけお祝いに参加しなければ、社内の人とのつきあいがスムーズにいかなくなってしまうかもしれません。また、このような冠婚葬祭のつきあいや儀礼については、市販されている本などを参考にするといいでしょう。

* 郷に入れば郷に従え：知らない土地では、そこの習慣や考え方に従う方が回り
 の人とも上手につきあえるし、その場所や人々を理解しやすいという意味の諺。

*参考図書：PHP研究所編「ビジネスマン情報ハンドブック」最新年度版

【社内文書の一例】

営業部の内線番号変更を社員に知らせる場合は、次のような文書を回覧します。



【ユニットⅢ】 社外の人を接待するとき

林さんは仕事にも次第に慣れ、上司の信頼も徐々に増してきました。今回は新規の取引先メーカーのヤマト機械との交渉をまかされ、無事、商談成立にこぎつけました。

木下課長は今後のつきあいを考慮にいれて、先方の長谷川部長を接待することにし、林さんはその準備を頼まれました。

場所は長谷川部長の好みに合わせてカラオケスナックになりました。林さんは雰囲気盛り上げようとまず、演歌を2、3曲歌いました。

長谷川：林さんは、演歌がうまいですね。

ホステス：ほんとに。外国の方とは思えないぐらい上手よ。ねえ、キーさん。（と木下の方を見る）

林：そうですか？ほめていただいたの初めてですよ。

じゃ、今度は、今とてもハヤっている歌を歌います。あっ、これデュエットだから長谷川部長も一緒にどうですか。

長谷川：いや、最近の歌はダメなんですよ。

林：あっ、そうですか。じゃ、ボク、みゆきさん（ホステスの名前）と歌っちゃいます。

長谷川：（つまらなそうな顔）

木下：（困った顔）



あなただったらどのようにお客様を接待しますか。

接待する
 次第に
 ヤマト機械：社名
 交渉
 まかす：まかせる
 商談
 こぎつける
 考慮に入れる
 盛り上げる
 ほんとに：ほんとうに
 キーさん：木下のニックネーム
 ハヤる：流行している
 デュエット：二人で一緒に歌う

【解説】

林さんは、長谷川部長に楽しんでもらうにはまず自分から楽しい雰囲気を作ろうと考えました。けれども日本人の場合は、自分が楽しむより相手をたてて楽しむことを第一に考え接待します。ですから木下課長は困った顔をしていたのです。

また、誘われた場合は「せっかくのお誘いですから、今回はお言葉に甘えさせていただきます」、また接待された後は電話や手紙で「先日は、お気づかいただきましてありがとうございます」など、お礼の一言も忘れないようにしましょう。

練習 ここでは接待のときに知っていると便利な言い方を練習してみましょう。

(1)相手をほめる言い方：

<例>上手 → ゴルフがお上手だと伺いました。一度ご指導お願いいたします。

- ①ご趣味 ②お好き ③お得意

(2)相手に同意する言い方：

<例>部長 → まったく部長のおっしゃる通りです。

- ①渡辺社長 ②白石部長 ③鎌田課長

(3)「日本語お上手ですね」とほめられたとき謙遜する言い方：

<例>そんなこと → いいえ、そんなこと…。

- ①とんでもありません ②まだまだです ③それほどでもありません

(4)食べたくないものを勧められて上手に断る言い方：

<例>疲れたときはうなぎが一番だ、うなぎアレルギーだ

→ A：疲れたときはうなぎが一番です。君もどうですか。

B：申し訳ありませんが、うなぎアレルギーなので遠慮しておきます。

- ①納豆は栄養がある、湿疹がでる ②カキは生が一番だ、ジンマシンがでる ③ビールもう一杯いかが、医者から止められている

豆知識 「接待を受ける前に」

接待を受ける場合はまず、先方との仕事の状況を考えて、応じるか否かを判断します。もし一人で判断できない場合は、上司に相談し、指示をあおぎましょう。

【まとめ】

林さんと高橋さんと横山さんは3人でお酒を飲みに行きました。そこで、この間のカラオケスナックの話になりました。

横山：長谷川さんの接待のために行ったのに、林さんが自分だけ楽しんでたって、課長、怒ってらしたわよ。

林：えっ！ほんとに？ おかしいな。長谷川さん、帰るときに、「今夜はとても楽しかったです」っておっしゃってくださったよ。

高橋：それはタテマエっていうもんだよ。林さん。

林：タテマエか…。そういえば、この間お金集めたでしょ。

高橋：田村さんのお祝いのこと？

林：うん。みんなが何も言わないで同じようにお金を出すのを見て、僕、驚いちゃった。あれもタテマエ？

横山：それは違うワ。同じ部の人がみんな出していけば、やっぱり、あたしもみんなと同じようにするワ。そのほうが、摩擦が起こらないから。

林：それは、自分に自信がないからでしょう。

横山：まっ、失礼ね。林さん、ときどき失礼よ！ たとえばこの間、営業1課で飲みに行ったとき、先に帰っちゃったでしょ。あの後、みんなしらけちゃったのよ。

林：だって、僕、お酒、嫌いなんだ。

高橋：林さん、ホンネは僕だって同じだけど、それが会社のつきあってもものだよ。僕も、去年はそうだったけど「新人類」なんて言われちゃって…。

林：へえ、冷たくされたの？

高橋：まあね。今は違うけど。

楽しんでたって：
「楽しんでいた」と

～てらした：
～ていらっしゃった

タテマエ（建前）

驚いちゃった：
驚いてしまった

あたし：わたし

摩擦
まさつ

ホンネ（本音）

新人類：
しんじんるい
新しい考え方の人
（悪い意味で使うことが多い）

まあね

ホンネとタテマエについて、あなたはどうか考えますか。

【解説】

カラオケに接待された長谷川さんが、楽しかったと言ったのは「建前」^{たてまえ}なのです。「本音」^{ほんね}を言えば、自分が歌えなくてあまり楽しくなかったはず。しかし、長谷川さんは、不愉快な感情を表に出しませんでした。この接待は、仕事上のつきあいのひとつですね。長谷川さんは、会社の代表として、個人の感情を抜きにし、接待した側の会社に感謝したのです。

「建前」は、「原則として」とか、「表向きには」という意味です。公的な立場からの見解^{けんかい}について述べるときに使われます。それに対して、「本音」というのは、その人の本当の気持ちです。日本人社会は、人間関係を優先^{ゆうせん}し、「和」^わをたいせつにします。この和を保つためには、私的な感情を表面に出さず、原則である「建前」でコミュニケーション^{コミュニケーション}することが必要になるわけです。

練習 次のトピックについて、考えてみましょう。

- (1) あなた自身は「本音」と「建前」を使い分けることがありますか。それは、どんな場合ですか。
- (2) 日本人が「本音」で話しているのか、「建前」なのかわからない場合、あなたはどのようにしてそれを見分けますか。
- (3) 日本人と接していて理解できない点、不思議だと思える点はどんなところですか。

<例>まとめの会話の横山さんのように「みんながするから、私もする」という態度がわからない。
- (4) (3)で指摘されたポイントについて、クラスの中で、話し合ってみましょう。

クラスの人を「日本人の立場」で意見を言う人と、「外国人の立場」で意見を言う人とに分けます。まず、それぞれのグループの中で話し合っ意見をもとめてから、2つのグループ間^{かん}で意見を出し合います。

◆付録◆

1. 日本人の姓

コミュニケーションの第一歩は相手の名前を覚えることです。日本は世界で最も姓の種類が多い国といわれていますが、実際にはどんな名前が多いのでしょうか。

田	吉田(よしだ) 池田(いけだ) 前田(まえだ) 飯田(いいだ) 岡田(おかだ) 松田(まつだ) 田中(たなか) 田辺(たなべ) 竹田/武田(たけだ) 太田/大田(おおた) 八田(はった)
藤	佐藤(さとう) 伊藤/伊東(いとう) 加藤(かとう) 工藤(くどう) 近藤(こんどう) 遠藤(えんどう) 斎藤/齋藤(さいとう) 後藤(ごとう) 藤田(ふじた) 藤本(ふじもと) 藤間(ふじま)
木	鈴木(すずき) 佐々木(ささき) 高木(たかぎ) 木下(きのした)
山	山本(やまもと) 山口(やまぐち) 山田(やまだ) 山崎(やまざき) 山下(やました) 大山(おおやま) 加山(かやま) 山野(やまの)
井	井上(いのうえ) 新井/荒井(あらい) 坂井/酒井(さかい)
村	中村(なかむら) 木村(きむら) 村上(むらかみ) 田村(たむら)
本	松本(まつもと) 橋本(はしもと) 坂本(さかもと) 本田(ほんだ)
中	中野(なかの) 中島(なかじま) 中条(なかじょう/ちゅうじょう)
小	小林(こばやし) 小野(おの) 小川(おがわ) 小山内(おさない)
川	石川(いしかわ) 長谷川(はせがわ) 川崎(かわさき) 川上(かわかみ)
その他	三浦(みうら) 渡辺(わたなべ) 安達/足立(あだち) 森(もり) 金子(かねこ) 高橋(たかはし) 菊地/菊池(きくち) 林(はやし) 清水(しみず) 堀内(ほりうち) 阿部/安部(あべ) 辻(つじ)

2. 敬語

尊 敬 語	I. 特別な形	＜表 現＞
	言う	→ 恐れ入りますが、もう一度おっしゃってください。
	見る	→ 納品書をご覧になりましたか。
	食べる	→ 昼食はもうめしあがりましたか。
	いる	→ 山田部長はいらっしゃいますか。
	座る	→ どうぞこちらにおかけください。
	する	→ 社長はゴルフをよくなさるそうですね。
	行く／来る	→ 何時ごろ工場へいらっしゃいますか。
	もらう	→ 先日、課長におみやげをいただきました。
	来てもらう	→ わざわざお越しいただいて申し訳ございません。
	くれる	→ 見本をお送りくださってありがとうございました。
	知る／知っている	→ 東京工業の社長をご存じですか。
	II. お～になる形	
	聞く	→ 例のニュース（を）お聞きになりましたか。
会う	→ 先方の課長にお会いになりましたか。	
勤める	→ どちらにお勤めになっていらっしゃいますか。	
謙 讓 語	I. 特別な形	
	聞く／尋ねる	→ 部長、ちょっと伺ってもよろしいでしょうか。
	言う	→ 東京工業の林と申します。
	会う	→ パーティで一度お目にかかりました。
	いる	→ 午後は事務所におります。
	食べる	→ お先に昼御飯をいただきました。
	見る	→ 貴社のパンフレットを拝見しました。
	する	→ 私が、いたします。
	行く／来る	→ 2時半ごろ工場へ参ります。
	知る／知っている	→ お顔はよく存じております。
	訪問する	→ 後日改めて伺います。
	見せる	→ 実物をご覧にいれましょうか。
	II. お～する形	
	伺う	→ 明日の朝一番にお伺いします。

3. ビジネス文書

1. ビジネス文書の役割

- ①情報の正しい伝達
- ②記録の保存

2. 文章表現の重要なポイント

- ①推測や誇張はしないで客観的に、正確に書く。
- ②目的、趣旨をしっかりとつかみ、簡潔に要領よくまとめる。
- ③論旨を明確にして、わかりやすくする。
- ④読む相手に好感を持たれる文章を書く。

3. 目的別文書の種類

- ①指示、命令のための文書 …… 通達、稟議書、企画書など
- ②報告、届け出のための文書 …… 報告書、届け出書など
- ③連絡のための文書 …… 通知書、照会書、依頼書など
- ④記録、保存のための文書 …… 各種帳票類、議事録など

4. 文書作成時の注意点

- ①社内文書
 - ・一見して、必要な項目がわかるように作成する。
 - ・修飾語、敬語はできるだけ少なくする。
 (例) 通達、通知書、依頼書、提案書、報告書、送付書、届け出書など
- ②社外文書
 - ・業務を円滑に進め、会社の社会的信用を維持する公文書として作成する。
 - ・相手に、行動を起こさせるよう誠意のある文書を作成する。
 - ・修飾語、敬語は適確に使用し、挨拶、お礼の言葉も忘れないようにする。
 (例) 通知書、照会書、依頼書、礼状、詫び状、案内状、挨拶状など

<社外文書>の一例

取引会社へ新製品発表展示会の通知をする場合は次のような文書を送ります。

(1)前付け	菅 777 号	文書番号
	平成元年 7 月 7 日	発信年月日
(2)件名	日本機械株式会社御中	受信者
	東京工業株式会社 営業部長大久保一〇	発信者
(3)前文	新製品発表展示会のご案内	頭語
	拝啓 盛夏の候、貴社益々ご繁栄のこととお慶び申し上げます。 平素は、格別のお引立てをいただき厚く御礼申し上げます。 さて、この度弊社では、今秋発売予定の新製品発表展示会を 下記の通り開催いたします。ご多忙中、恐縮とは存じますが、 ぜひともご来場くださいますようお願いいたします。 まずは、ご案内申し上げます。	
(4)本文		
(5)末文		
(6)後付け	敬具	結語
	記 1. 日時 平成元年 7 月 7 日より 13 日まで 2. 場所 日本ホテル、富士の間 以上	

練習 上の形式を参考にして次のような文書を作成してみましょう。

日本機械(株)へ、東京工業(株)の住所変更を知らせる文書を作成します。変更は平成元年10月1日からです。変更後の住所は〒111 東京都渋谷区代々木1-2-3、電話番号は03-3123-4567(代表)です。発信者は大久保営業部長、文書番号は888号、発信年月日は平成元年7月7日です。

4. 履歴書

林さんが東京工業に出した履歴書を参考にして、次のページの履歴書に記入してみましょう。

氏名	林 学 誠	性別	男	生年月日	昭和41年 7月 23日
住所	東京都新宿区西新宿1-2-3 佐藤方	学歴	普通自動車第一種免許 取得	職歴	東京工業株式会社
学歴	私立九龍小学校卒業 私立九龍中学校卒業 私立九龍大学経済学部卒業 文化外国語専門学校日本語科入学(日本、東京) 文化外国語専門学校日本語科卒業(日本、東京)	職歴	東京工業株式会社	職歴	東京工業株式会社
学歴	私立九龍小学校卒業 私立九龍中学校卒業 私立九龍大学経済学部卒業 文化外国語専門学校日本語科入学(日本、東京) 文化外国語専門学校日本語科卒業(日本、東京)	職歴	東京工業株式会社	職歴	東京工業株式会社

氏名	林 学 誠	性別	男	生年月日	昭和41年 7月 23日
住所	東京都新宿区西新宿1-2-3 佐藤方	学歴	普通自動車第一種免許 取得	職歴	東京工業株式会社
学歴	私立九龍小学校卒業 私立九龍中学校卒業 私立九龍大学経済学部卒業 文化外国語専門学校日本語科入学(日本、東京) 文化外国語専門学校日本語科卒業(日本、東京)	職歴	東京工業株式会社	職歴	東京工業株式会社
学歴	私立九龍小学校卒業 私立九龍中学校卒業 私立九龍大学経済学部卒業 文化外国語専門学校日本語科入学(日本、東京) 文化外国語専門学校日本語科卒業(日本、東京)	職歴	東京工業株式会社	職歴	東京工業株式会社

履歴書は、市販のものを、文房具店で買うことができます。履歴書を送るときは、封筒の宛名を書く側の左下に、赤字で「履歴書在中」と書くようにしましょう。

身 上 書

日現在 年 月 日現在

氏名 性別 年齢 職名 住所 電話番号

学歴

職歴

資格

趣味

家族

本人希望記入欄 (特に出社・勤続・退職希望、自覚事項の欄に記入)

履歴書

日現在 年 月 日現在

氏名 性別 年齢 職名 住所 電話番号

学歴

職歴

資格

趣味

家族

本人希望記入欄 (項目別にまゝのて書く)

5. 名刺の見本・メモ用紙例

名 刺

第1課で名刺交換をするとき、自分の名刺がない人は、このページの名刺を切り取って使いましょう。

<見 本>

東京工業株式会社
営業部
部長 大久保 一

〒151 東京都渋谷区代々木三丁目二番一
電話(03)33119911(03)4100416(直通)
FAX(03)33117919(03)4100416

TK

Blank business card template.

電話メモ

第3課の練習をするときは、このメモ用紙を利用しましょう。

電話メモ

月 日 時 分頃

様へ

様から

記入者

電話がありました。

電話をください。TEL(-)

もう一度電話します。(日 時頃に)

用件

電話メモ

月 日 時 分頃

様へ

様から

記入者

電話がありました

電話をください。TEL(-)

もう一度電話します。(日 時頃に)

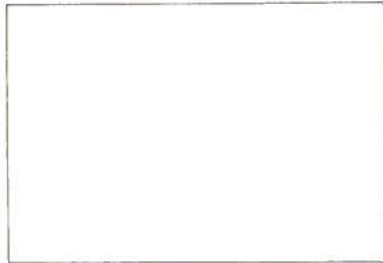
用件

切り取り線

名 刺

第1課で名刺交換をするとき、自分の名刺がない人は、このページの名刺を切り取って使いましょう。

<見 本>



電話メモ

第3課の練習をするときは、このメモ用紙を利用しましょう。

電話メモ			
月	日	時	分頃
様へ			
様から			
記入者			
<input type="checkbox"/> 電話がありました。 <input type="checkbox"/> 電話をください。TEL(-) <input type="checkbox"/> もう一度電話します。(日 時頃に)			
用件			

電話メモ			
月	日	時	分頃
様へ			
様から			
記入者			
<input type="checkbox"/> 電話がありました。 <input type="checkbox"/> 電話をください。TEL(-) <input type="checkbox"/> もう一度電話します。(日 時頃に)			
用件			

切り取り線

索引 (1課~8課)

1課~8課に出てきた主な表現や語句を取り出してあります。数字はページを示しています。「豆」は豆知識、「読」は読解です。

あ行	か行
あいにく~ 31, 39, 55	ただいま外出しておりますが 39
朝一番に木下課長に呼ばれました 65	確認するとき 24, 42, 46
部長宛に電話がかかってきました 39	どうぞおかけください 23
アフターファイブのつきあい 77	かしこまりました 50, 62, 64, 65, 70
アポイントを取る 49, 50, 54, 56	ただいま代わりますので少々お待ち ください 38
改めて~ 42, 55	次の機会に~ 58, 78
案内の仕方 30	名前が聞き取れなかったとき 23, 34
いかが~ 50, 82	気配り 52, 78
残念ですが、いずれまたそのうちに 78	これから、帰社します 52
いただきたいん(の)ですが 48, 50, 51 56, 64, 69, 72	先日はお気づかいただきまして、 ありがとうございました 82
いただけませんか 40	軌道修正 70
いつでも寄ってください 53, 54	キャンセルする 41
言葉の意味を尋ねるとき 62	クレーン 62, 75
〇〇様でいらっしゃいますね/か 38, 45	結論から申しあげますと~ 74
〇〇様はいらっしゃいますか 29, 37, 39 47, 53, 54	~の件 33, 39, 41, 45
お伺いしたいことがあるんですが 39	謙讓語 32
お伺いしたいと思います 50	検討 74, 75
おさしつかえなければ、代わりにご用件を 承りましょうか 40	郷に入れば郷に従え 80
来客への対応 -2課- 29~36	心がける 24, 38
恐れ入りますが 34, 35, 48, 55, 62	こちらへ(に)お越しください 30, 33 35, 36
「お」と「ご」 豆 24	こちらこそ~ 22, 23, 38
	〇〇様におことづけお願いできます でしょうか 48