



Woodland
Academy

Unit5

- 開発中のやり取り



Shape Your Future

目次

1 注意を受ける・謝る

2 ミスを認めて謝る

注意を受ける・謝る

- 学習目標
 - ・ 注意された内容を理解し、誠意をもって謝罪をすることができる。



前提条件：オウさんは、詳細設計書を書いたので、
同僚の片桐さんにチェックをお願いしました。

片桐： オウさん、今、お時間よろしいですか？

オウ： はい。問題ございません。

片桐： 設計書を確認したのですが、
一つ気になった点がありまして…

オウ： そうなのですね。こういったところでしょうか？

片桐： この「ファンクションの動きを明確にする」とありますが、
「動き」ではなく「働き」ではないでしょうか？

ワン： 【あ、おっしゃる通りですね。申し訳ございません】
すぐに修正いたします。他に、間違えている部分は
ございましたか？

次へ



片桐：間違いはなかったですが、他の設計書を確認すると全て目次と概要が分かれていましたので、それは他の設計書と同様に書き方を揃えるとよいかと思います。

オウ：承知しました。【ご指摘ありがとうございます。】
他の設計書を参考に修正いたします。

片桐：後ほど参考になる設計書をオウさんにお送りしますので、そちらを見て修正をすると良いかと思います。また、自分の独断で作業を進めるのではなく、周りに確認しながら進めないと手戻りになるので、次からは気をつけたほうが良いか思いますよ。

オウ：片桐さんのおっしゃる通りですね。
重ねてご指摘ありがとうございます。以後気をつけます。

基本フレーズ

(1) 謝るフレーズ

- ・「（大変）申し訳ございません」が最も一般的。
- ・「気がつきませんでした。」
「ご指摘の通りですね。以後気をつけます。」
などの非を認める表現もある。

(2) 謝罪 8 フレーズ

- ・「申し訳ございません」
「ごめんなさい」の丁寧な形
「申し訳ない」は敬語ではないので、上司や先輩には使わない。
- ・「お詫び申し上げます」：「ごめんなさい」のかしこまった形
 - ・「謹んでお詫び申し上げます」
 - ・「心からお詫び申し上げます」

次へ 

- 「ご迷惑／ご心配をおかけしました」
 - ①実害を与えた場合 ⇒ 「ご迷惑をおかけしました」
例：「こちらの手違いで、大変ご迷惑おかけしました」
 - ②心の負担をかけた場合 ⇒ 「ご心配をおかけしました」
例：「先日は家族のことで、ご心配をおかけしました」
- 「(深く)反省しております」
反省していることを伝える時
例：「私のミスで皆さんに多大なご迷惑をおかけしましたこと、深く反省しております。」
- 「弁解の余地もございません」：全面的に自分が悪い時

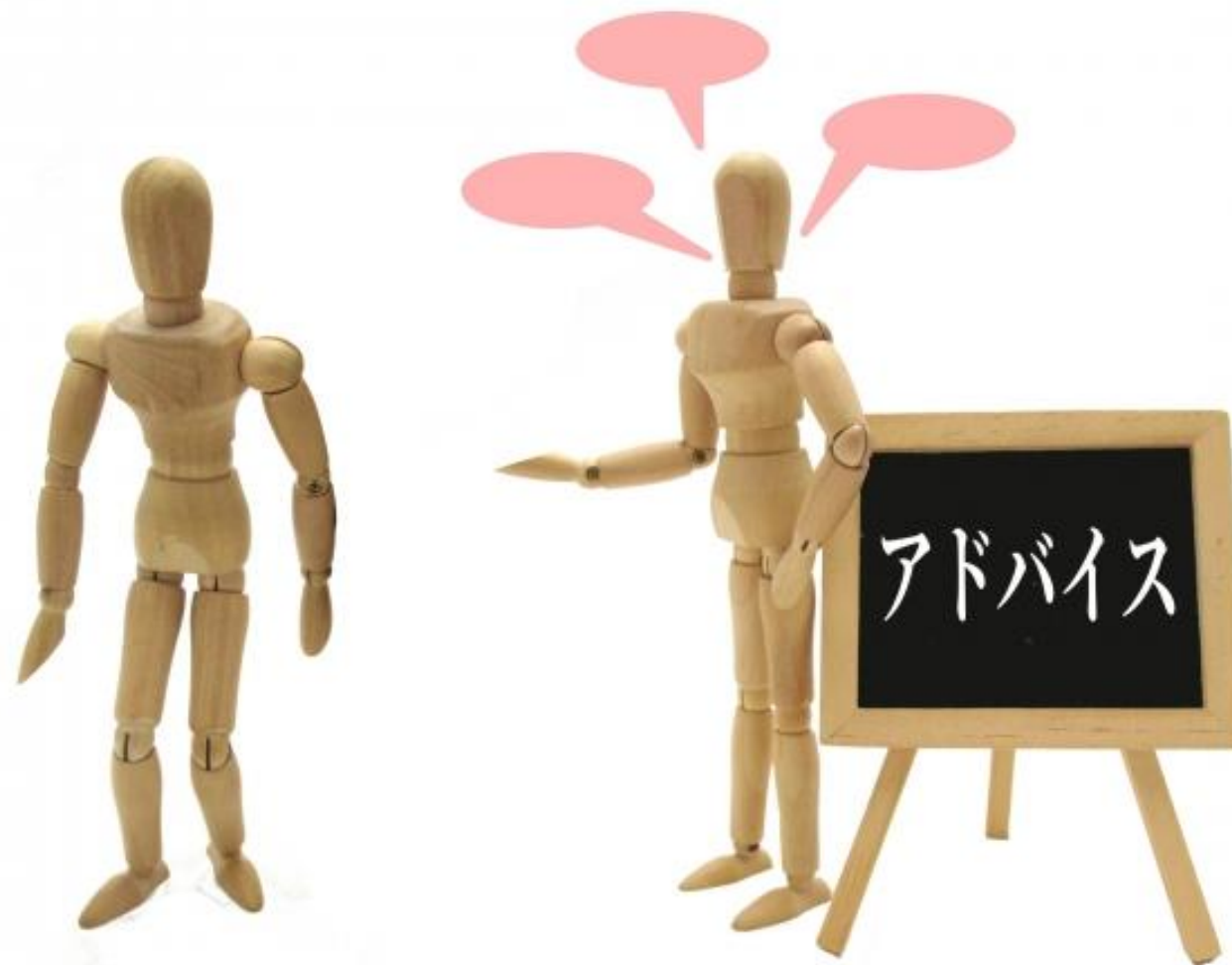
- 「認識不足で申し訳ございません」
事象や情報についての理解が十分でない時
例) 「資料の内容に認識不足があったので、再度確認いたします」
- 「この度はお騒がせしました」 :
事後、改めて謝罪する時 (*事態が落ち着いた後に使う)
- 「私の力不足です」 : 未熟な自分を認める
例: 「今期の目標を達成できなかったのは、私の力不足です」

目次

- 1 注意を受ける・謝る
- 2 アドバイスのお礼を言う

アドバイスのお礼を言う

- 学習目標
 - ・アドバイスの内容を素直に受け入れ、相手にお礼を言うことができる。



モデル会話

田畑： オウさん、明後日の社内打ち合わせだけど、
開始時間の変更について皆さんに伝えてありますか？

オウ： 【大変申し訳ございません。
まだ、全員に伝えておりませんでした。】

田畑： え、まだだったの？会議は明後日ですよ。
社内の打合せでも、時間の変更は早めにみんなに伝えないと、
みんなの予定が合わなくなってしまうですよ。

オウ： 【申し訳ございません。至急連絡いたします。】

田畑： 早急に頼むよ。



オウ：【はい、この度は誠に申し訳ございませんでした。
以後、気をつけます。
また、確認がとれ次第、田畑さんにご報告し、
会議室を押さえます。】

田畑：次からは気をつけて下さいね。
新人の時はいろいろあって、大変だと思うけど
期待しているから頑張ってください。

オウ：はい、ありがとうございます。

田畑：なかなか皆の確認が取りにくいようだったら、
「○日○時までにお返事ください」と期日を明確にして
おくと良いと思うよ。

オウ：【ご指摘、ありがとうございます。
早速、そのように致します。
またお気づきの点がありましたらおっしゃってください。】

基本フレーズ

(1) 謝るパターン

謝る際には謝罪の言葉だけでなく、
現状報告や今後の対応策についても伝える。

- 謝罪の言葉 + 現状報告
例：申し訳ありません。まだ、確認しておりませんでした。
- 謝罪の言葉 + 今後の対応
例：大変申し訳ございません。今すぐ、確認いたします。
- 謝罪の言葉 + 今後の対応の詳細
例：はい、申し訳ございませんでした。以後、気をつけます。
確認とり次第、ご報告し、会議室を予約します。



(2)お礼を言う（上司や先輩からアドバイスを受けた時の表現）

- ・「ご指摘、ありがとうございます。早速、そのように致します。またお気づきの点がありましたらおっしゃってください。」
- ・「いつもの的確な助言をいただき、ありがとうございます。」
- ・「貴重なアドバイスをいただき、ありがとうございました。」

(3)程度を表す言葉

- ・程度が大きい言葉：「大変」「とても」「心から」など
---感謝、お礼などポジティブなことを伝える際に使う。
- ・程度が小さい言葉：「ちょっと」「少し」「多少」など
---断り、拒否などネガティブなことを伝える際に使う。



注意を受けている時や叱られているときの 注意事項

- 1) 愛想笑いでごまかす
- 2) 議論をふっかける
- 3) 無反応、無視
- 4) 逆ギレする
- 5) 責任転嫁する



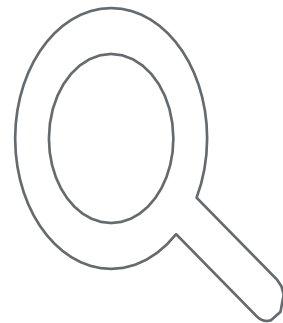
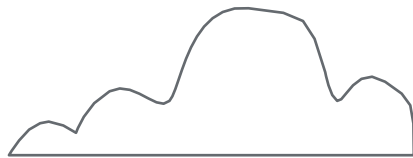
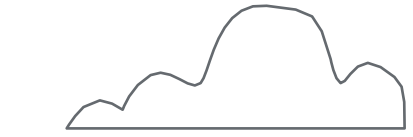
誠意が伝わる謝罪のコツ

- 職場であれば、次のような順番で伝えると良い。
 - (1) 迷惑をかけていることへのお詫びの気持ちを伝える
 - (2) どうしてそれが起きたかの原因をクリアにする
 - (3) 状況を改善するための手段、今後の対策を述べる
 - (4) もう一度お詫びの言葉を述べる / 指摘に感謝する





Q&A



まとめ

Sum Up

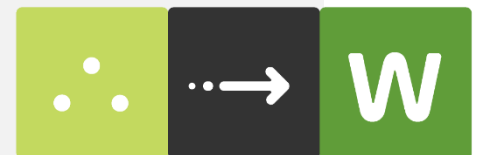


<おさらい> 特に重要なフレーズ

- 「（大変）申し訳ございません」
- 「ご迷惑をおかけしてすみません」
- 「今後気をつけます／ 以後気を付けます」
- 「ご指摘、ありがとうございます。」
- 「貴重なアドバイスをいただき、ありがとうございます。」

Thank you!

From Seeds to Woodland — Shape Your Future.



Shape Your Future