



Woodland  
Academy

# Unit2

- 業務について質問・整理
- 業務終了の報告
- 次の指示を聞く



*Shape Your Future*

# 目次

- 1 担当業務について質問
- 2 質問を整理する
- 3 業務終了報告
- 4 指示を受け、説明を求める
- 5 次の指示を聞く

# 担当業務について質問する

- 学習目標
  - ・ 理解を明確にするための質問ができる
  - ・ リクエストのための質問ができる





# モデル会話

田畑：オウさんは、販売管理システムについては経験があるんだよね？

オウ： はい、受発注・入出荷なら、前の会社で開発を担当したことがございます。

田畑： それなら、手始めに、出荷の部分を担当してもらってもいいかな？

オウ： もちろんです。確認なのですが、出荷の部分【というのは、】基本設計書にある出荷指示からピッキングリスト、 出荷完了入力までの3つ【でよろしかったでしょうか。】

田畑： そうです。その3つで、配送伝票出力はやらなくていいですよ。



オウ：承知しました。配送伝票出力は手掛けず、  
基本設計書にある出荷指示からピッキングリスト、 出荷完了  
入力までの3つですね。  
【あと、1つ、お伺いしてもよろしいでしょうか。】

田畑：何ですか？

オウ：詳細設計書【があれば、助かるのですが…】

田畑：出荷指示とピッキングリストは、さっき詳細設計書ができて  
きました。 出荷完了入力は、詳細設計からオウさんに作っ  
てもらおうと思っています。 設計書を書く経験を積んで、  
スキルアップしてもらいたいからね。

# 基本フレーズ

## (1) 理解を明確にするための質問

- ・「Aというのは、Bでしょうか」：  
Aについて不明確な場合に「私はAをBだと理解している」と伝え、物事を明確化する際に使う。

NG：「出荷の部分って？」 「出荷の部分ってどこですか？」  
⇒質問が漠然としているので、具体的に質問する。

## (2) リクエストのための質問

- 「詳細設計書をもらいたい」とリクエストをする代わりに、
- ・「あの、1つ、お伺いしてもよろしいでしょうか。」
  - ・「～があれば、助かるのですが…」のように言うとソフトな表現になる。

NG：「〇〇がないんですけど・・・」 「〇〇ってありますか」  
⇒威張って聞こえますので、注意しましょう。

次へ 

### (3) 代替案の提示のための質問

「〇〇はオウさんに作ってもらおうと思っています。」と頼まれたときに、「自分にはできない！」と思っても、断らずに他の方法を考える。

⇒一人ではなくサポートをつけて完成させるという代替案を提示。

例：「一人では、自信がないので、斎藤さんにサポートをお願いしてもよろしいでしょうか。」

NG：「え～」 「無理ですよ」 「それは効率が悪いですよ」

⇒ネガティブな発言にならぬよう、提案するつもりで質問する

# コラム

- 以下の言葉は絶対に言わないように仕様

1 : 知りません

2 : わかりません

3 : できません

## 言い換え

1、2 については、  
「知見がないので調べてみます。」  
「〇〇さんに確認してみます」等に言い換える

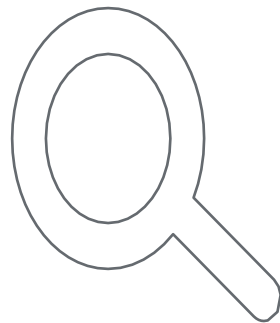
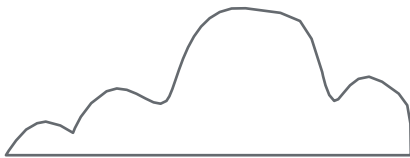
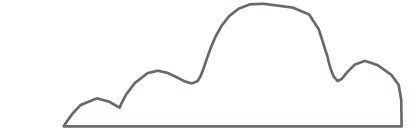
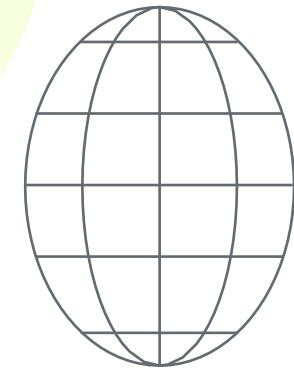
3 については、もしできそうにないのであれば、サポートをお願いすると良いと思います。

例) 初めて取り掛かる作業になるので、サポートをお願いしたいのですが可能でしょうか。





# Q&A

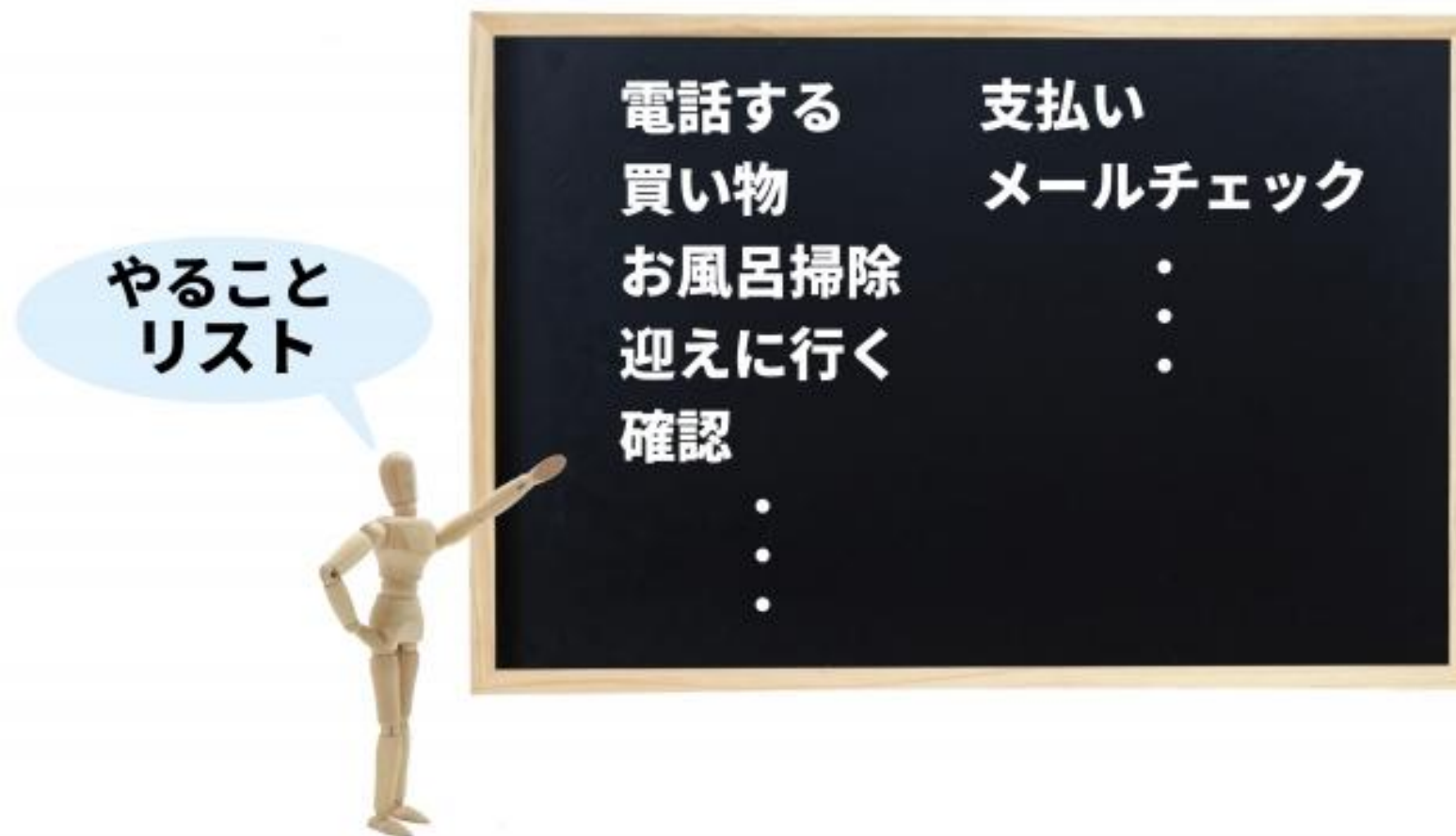


# 目次

- 1 担当業務について質問
- 2 質問を整理する
- 3 業務終了報告
- 4 指示を受け、説明を求める
- 5 次の指示を聞く

# 質問を整理する

- 学習目標
  - ・ 質問の内容だけでなく、質問をする相手、タイミングも考えて質問できる
  - ・ 期日や期限を明確にすることができる。



# モデル会話

オウ：【すみません、2点質問させてください。】  
【まず一つ目ですが】ピッキングリストは、タブレット端末での画面表示と、紙での出力の2つの機能をもたせるとのことですが、確か、ペーパーレスを推奨していると以前に伺ったのですが…。どうして紙での出力も行うのでしょうか。

田畑：紙の無駄をなくすためにタブレット端末を導入するとはいえ、慣れるまでは紙でも出力できる機能を残してほしいというお客様の要望があってね。紙での出力も行うことがあるんですよ。

オウ： そうなのですね。ありがとうございます。  
【二つ目は、】手順の確認になりますが、出荷完了は詳細設計から行うということによろしいでしょうか？



田畑： はい。それをお願いします。15日【までに】お願いしますね。

オウ： 承知しました。15日まででございますね。  
時間は14時まででよろしかったでしょうか？

田畑： そうだね。でも大体動いたら、一度チェックするので声をかけてください。

オウ： 承知しました。期限は15日の14時までで、  
ある程度機能が動きましたら、田畑さんにご連絡いたしますので、その際には、ご確認、何卒宜しくお願い致します。

田畑： よろしくね。早くできることを期待してるよ。



# 基本フレーズ



## (1) 質問が複数ある

いくつ質問があるかを先に伝える ⇒ 聞き手も心の準備ができる。

例：「すみません、○点質問させてください。まず一つ目が～、二つ目は～、最後に～」

NG：「え～っと、何を聞くんだったけ・・・」  
「それから～、あ、あれもわからなかったんです」

## (2) 「誰に」「いつ」質問するか

質問の内容だけでなく、質問をする相手、質問をするタイミングも考えて質問する ⇒ 良い回答が得られやすい。

\*適任者 = その任務や業務や役割などを遂行するのに ふさわしい能力や経験などを持っている人

NG：「今、お忙しいのはわかっているんですが、これがわからないと 仕事が先に進められないので、教えてくださいませんか」

⇒自分の都合を優先するのではなく、相手の都合を優先する。

次へ



- (3) 「明日までに」は「今日か？明日か？」  
トラブルを避けるために、提出期限は時間も明確にする。

NG：「なぜ」「どうして」を使った質問は、相手を不快にさせてしまう恐れがあるので注意が必要。

例) 「どうして、やってくれないんですか」

例) 「どうして私の質問に回答して下さらないのですか」

⇒ 「～してくれないあなたが悪い」と聞こえる。

# コラム：センスの良い質問と悪い質問

- 下手な質問は相手の時間を余計に奪う

例) すみません、エラーが出てしまったのですが、どうすればよいですか？

上記のどこが悪いのかというと、具体的には以下の部分が足りていません。

- ✓ エラー名は何なのか
- ✓ 何をしていてエラーになったのか
- ✓ 自分は何を調べたのか
- ✓ 何を試したのか

「自分で労力をつかわず、相手に丸投げをしてしまっている」  
ということ

次へ 



## ● 良い質問

例) 結論：1点お聞きしたいことがあります。〇〇を実装しようとしているのですが、△△というエラーが発生しました。

詳細：〇〇.javaの153行目のプログラムを書いた後に発生しました。エラー名で検索を行った結果、××が原因かと思い、検証を試みましたが解決に至っておりません。

一言：何か他に考えられることはありますでしょうか？お手数ですがご確認の程よろしくお願いいたします。

上記の質問の内容に加えて、以下もセットにすると非常に良いです。

- ✓問題箇所画像のスクリーンショット
- ✓コンソールエラーの内容をテキストファイルにコピペして送付

次へ





- 良い質問のポイント

- ✓ 質問する前に考える
- ✓ 質問事項を一文で書きだす
- ✓ 問題を具体的に書き出す

エンジニアであれば、「どこで」、「何をしていた」、「どんな問題がおきたのか」、「どんなことを検証あるいは、調べたのか」を書きます。



# 目次

- 1 担当業務について質問
- 2 質問を整理する
- 3 業務終了報告
- 4 指示を受け、説明を求める
- 5 次の指示を聞く

# 業務終了報告

- 学習目標
  - ・ 何の作業が終了したかを相手に明確に伝えることができる。
  - ・ 次のスケジュールを相手に伝えることができる。



# モデル会話

オウ：田畑さんお疲れ様です。本日の業務の報告をしたいのですが、お時間よろしかったでしょうか？

田畑：いいですよ。お願いします。

オウ：報告内容は2点ございます。

1点目は、在庫確認機能の単体テストが終了し、バグについては、チケットを切って開発メンバーに共有し、修正しています。おそらく明日の午前中までには、修正が完了すると思います。

2点目は、出荷帳票出力の詳細設計書が完了し、片桐さんに確認をお願いしています。明日は、在庫確認機能のバグの修正、入荷機能の単体テスト、詳細設計書について、レビューで指摘があった箇所の修正をするつもりです。

今のところスケジュールに余裕をもっていますので、遅延はございません。

次へ 



田畑：スケジュールに遅延もないとのことで、安心しました。  
何か問題や遅延が起こりそうであれば事前に教えて下さい。  
引き続きよろしくお願いします。

オウ：承知しました。何卒宜しくお願い致します。

# 基本フレーズ

- (1) 報告事項がある場合は何個あるかを事前に伝える  
⇒ 長々と報告されると聞き手もイライラしてしまう。

例：「報告内容が〇点ございます。一つ目は～  
が～、二つ目は～、最後に～」

NG：「え～っと、何を報告するのだっけ・・・」  
「それから～、あ、これも作業がおわりました。」

- (2) 報告と同時に次の作業内容を共有する  
⇒ 聞き手も状況がわかるので、安心する

例）：「次（明日）は、〇〇、△△、××の作業を進める予定です」

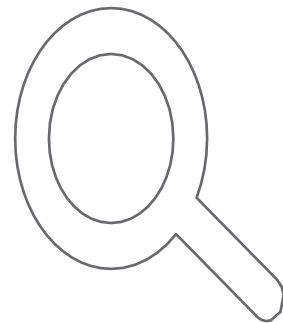
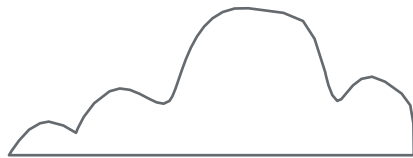
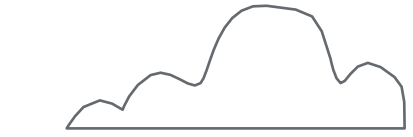
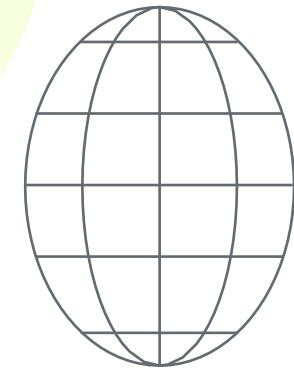
NG：「次の作業は、その都度決めます」

⇒ 遅延が無いようにスケジュールを管理するのも大事な仕事です。  
事前にスケジュールを確認し、自分で何をするかを考える  
必要があります。





# Q&A



# 目次

- 1 担当業務について質問
- 2 質問を整理する
- 3 業務終了報告
- 4 指示を受け説明を求める
- 5 次の指示を聞く

# 指示を受けて説明を求める

- 学習目標
  - ・ 曖昧な言葉を確認する
  - ・ 指示はメモを取る
  - ・ 最後に内容の確認と質問をする



# 指示を受け説明を求める場合のモデル会話

田畑：オウさん、会社にはなれましたか？

オウ：はい。皆さんが親切にしてくださいますので、大分慣れてきました。

田畑：それはとてもよかったです。そろそろ本格的に開発業務を始めてもらおうと思っていて、今、うちのチームは流通業の販売管理システムを開発してるんだけど、オウさんもそのチームに入ってもらえますか？

オウ：流通業と【いいますと、具体的には・・・？】

田畑：かばんや洋服の卸の会社なんです。  
ファイルを共有しておいたので、要件定義書と基本設計書を読んで概要を把握しておいてください。

次へ 

オウ：②【すみません。メモを取らせて下さい。】  
（メモを見ながら）共有ファイルの要件定義書と  
基本設計書を読んで 概要を把握しておく  
③【ということでよろしいでしょうか。】

田畑： そうだね。

オウ：③【いつまでに】読んでおけばよろしいでしょうか。

田畑： できれば明日の午前中くらいまでに。

オウ： 明日の午前中ですね。承知しました。



# 基本フレーズ

- 指示を受ける上で大切な3つのポイント
  - (1) 曖昧な言葉を確認する
  - (2) 指示はメモを取る
  - (3) 最後に内容の確認と質問をする

## (1) 曖昧な言葉を確認する

「～といたしますと…」

「～といたしますと具体的には…」を使って、相手の言った言葉を繰り返し、それが意味することを具体的に説明してもらう。

NG：「流通業？」「え？」「何？」のような聞き返し方は、乱暴な印象になる。



## (2) 指示はメモを取る

失礼にならないように「すみません。メモを取らせて下さい。」と伝えてから、メモを取る。

NG：姿勢が悪い。相手の話の途中で言葉をさえぎる。  
⇒質問があっても、話は最後まで聞き、不明な点は話が終わってから聞く

## (3) 最後に内容の確認と質問

最後にメモを見ながら「～ということによろしいでしょうか」と、指示された内容の要点を復唱する。

【いつまで】 【どのように】 【何を】 など、わからないことは、必ずその場で質問する。

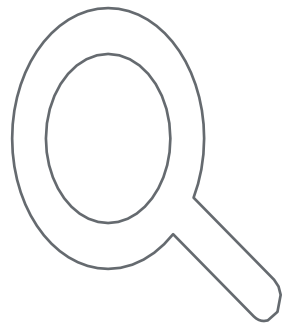
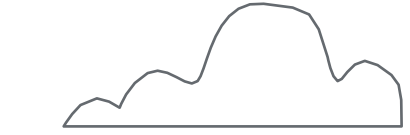
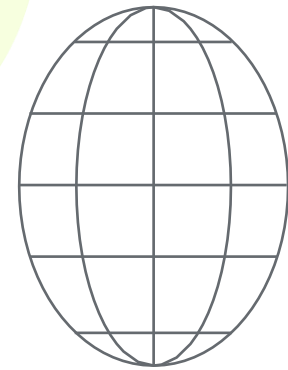
NG：「はぁ～い」と長い返事、「はい、はい」と二度言う、「相づち」をしない、顔を見ないで返事する、返事をしない、声が小さいなど

# 指示を受ける際のポイント10選

1. 呼ばれたらまずは返事をする
2. メモをする
3. 疑問点があっても最後まで話を聞く
4. 要点を確実に把握する
5. カラ返事や2回返事をしあい
6. 相手の顔を見て話を聞く
7. 復唱・確認をする
8. 仕事の優先順位を確認する
9. 長期の指示は状況報告をする
10. 仕事が完了したら必ず報告する



# Q&A



# 目次

- 1 担当業務について質問
- 2 質問を整理する
- 3 業務終了報告
- 4 指示を受け説明を求める
- 5 次の指示を聞く

# 次の指示を聞く

- 学習目標
  - ・ 指示について話を切り出すことができる
  - ・ 指示された仕事ができそうにない時の謝罪ができる



# モデル会話

オウ：田畑さん、今お時間よろしいでしょうか。

田畑：ええ、いいですよ。

オウ：先日ご指示をいただいた要件定義書と基本設計書を読んで概要を把握しておく①【件ですが、】先ほど読み終わりましたので、ご報告させていただきます。

田畑：おう、早かったね。わからないところはあった？

オウ：はい、3つほど辞書で調べてもわからない言葉がありましてお聞きしたいのですが、よろしいでしょうか？

田畑：そうだな。日本語であれば片桐さんに聞いた方が良いと思うので、片桐さんに教えてもらって下さい。次にテスト仕様書も読んでおいてくれる？

次へ 



オウ：②【あの、実は…大変申し訳ございませんが、】今日の16時までに仕上げてほしいというプログラム設計の仕事を片桐さんから預かっておりまして、③【どちらを優先すればよろしいでしょうか。】

田畑：であれば、片桐さんの要件を優先してやってください。  
テスト仕様書は明日の午前中までにお願いしますね。

オウ：承知しました。片桐さんの要件が終わり次第、テスト仕様書を読み始めます。

# 基本フレーズ

## (1)話を切り出す

「~の件ですが」は話を切り出すときに使う。

例：「定義書の件ですが~」

例：「昨日ご依頼のあった〇〇の件ですが~」

NG：「この間のあれのことなんですけど~」

⇒具体性に欠け、聞く相手も、イメージが沸きにくい。

## (2) 指示された仕事ができそうにない時の謝罪

(できそうにない時は、まず謝る)

「あの、実は、大変申し訳ございませんが、~」のように、まず謝罪してから、 どうして指示通りにできないのか、その理由を説明する。

NG：「斎藤さんに頼まれた仕事があって、それはできません。」  
最初から「できません」と断らないようにする。

次へ 



- (3) 指示を仰ぐ  
判断に困ったときは、自分で勝手に判断せず、  
「どちらを優先すればよろしいでしょうか。」などのように、  
上司の指示を仰ぐ。

NG：「二つ同時に仕事を頼まれてもできません」  
⇒不平不満に聞こえる。

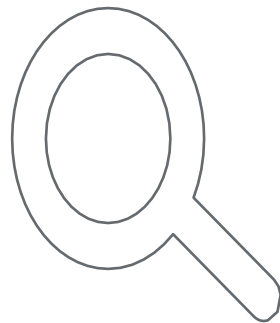
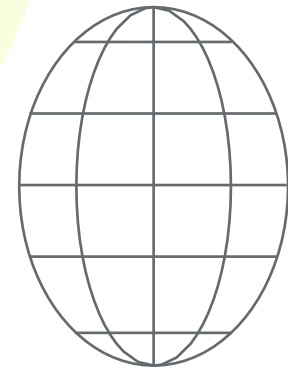
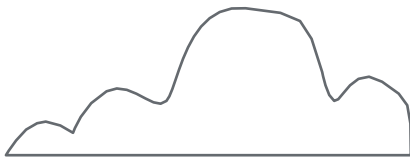
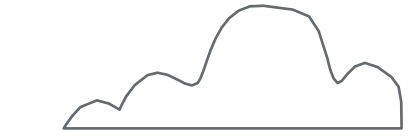
- (4) 同じ上司から矛盾する指示が与えられた  
午前中に「A方式で頼む」と上司に言われたのに、  
昼には「B方式で頼む」と言われました。このような場合は、  
「先ほどは、A方式で進めるようにご指示を受けたのですが、  
B方式に変更するということでしょうか」と確認をしましょう。

NG：「さっき言ったことと違うじゃないですか」





# Q&A



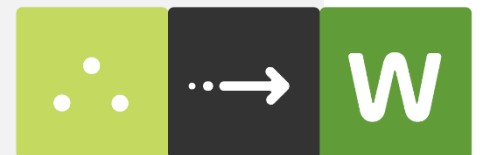


## 重要フレーズ

- 「～といたしますと…」
- 「～ということによろしいでしょうか。」
- 「～の件ですが」
- 「どちらを優先すればよろしいでしょうか。」
- 「Aというのは、Bでしょうか」
- 「あの、1つ、お伺いしてもよろしいでしょうか。」
- 「～があれば、助かるのですが…」
- 「すみません、2点質問させてください。  
まず一つ目ですが～、」
- 「15日の14時まででよろしいでしょうか。」

# Thank you!

From Seeds to Woodland — Shape Your Future.



*Shape Your Future*