

# Unit 3 指示を受ける

## 学習目標

- ・指示を受け、期限を確認する
- ・次の指示を聞き、優先順位を確認する
- ・要求定義書と要件定義書の違いを知る



## ＜モデル会話＞

ワンさんが会社に入り、一週間が経ちました。

チームリーダーの田中さんが、話しかけてきました。



## 指示を受け、説明を求める

- 田中 : ワンさん、会社には慣れましたか。
- ワン : はい、みなさん、親切にしてくださいます。
- 田中 : 良かった。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ます。  
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、  
ワンさんもそこに入ってもらえますか。
- ワン : 流通業①【といいますと…】
- 田中 : かばんやバッグ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。
- ワン : 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。】
- 田中 : そうだね。
- ワン : ③【いつまでに】読んでおけばよろしいでしょうか。
- 田中 : できれば明日の午前中くらいまでに。
- ワン : 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

「～といいますと…」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 : 「はあ～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、etc

## 次の指示を聞く

- ワン : 今、お時間よろしいでしょうか。
- 田中 : ええ、いいですよ。
- ワン : 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、ご報告いたします。
- 田中 : あ、早かったね。わからないところはあった？
- ワン : 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たので、お聞きしたいと思っていました。
- 田中 : じゃ、それは斎藤さんに聞いて、教えてもらって下さい。  
次に、テスト仕様書も今日中に読んでおいてくれる？
- ワン : ②【あの、実は…大変申し訳ございませんが、】今日の4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斎藤さんから預かっています。  
③【どちらを優先すればよろしいでしょうか。】
- 田中 : 今日の4時までなら、そっち優先でやってください。  
テスト仕様書は明日の午前中までをお願いしますね。
- ワン : 承知しました。プログラム設計の仕事が終わり次第、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つて、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。

### (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」

## ＜要求定義書、要件定義書の違い＞

1. 要求定義書:	本来は、顧客の要求をまとめたもの。 お客様の「～がしたい」「業務上、こういうものがほしい」をまとめたもの。
2. 要件定義書:	上記1の要求をもとに、ニーズ/リクエストを整理し、且つ条件を付けて 体系化したもの。

※会社によって使われ方が異なることもあるので、確認しましょう。

## ＜指示を受けるときのポイント＞

- 1) 呼ばれたらまず返事をする
- 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) カラ返事や二回返事をしない
- 6) 相手の顔を見て聞く
- 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

## <コラム> 日本人のおかしなカタカナ英語

日本では、英語から派生したおかしな言葉がたくさんあります。本来の英語の発音と全く違ったり、省略されて、元の言葉が分からないような言葉があります。

打合せや、指示を受ける場面などで、よく使われるおかしなカタカナ英語をご紹介します。

アポ	： アポイントメント	リスケ	： リスケジュール
プレゼン	： プレゼンテーション	パワポ	： パワーポイント
パンフ	： パンフレット		
スマホ	： スマートフォン	ガラケー	： ガラパゴス携帯
レコメンド	： レコメンデーション	メンヘル	： メンタルヘルス
バイト	： アルバイト （パートタイムジョブ）		
リモコン	： リモートコントローラー	マスコミ	： マスコミュニケーション





## ＜おさらい＞ 特に重要なフレーズ

- 「～といいますと…」
- 「～ということで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。」

# Unit 4 打ち合せ

## 学習目標

- ・担当業務について質問する
- ・業務の詳細を詰める



## ＜モデル会話＞

ワンさんは、仕様書を読み終えました。  
いよいよ業務の打ち合わせで、詳細を詰めます。



## 担当業務について質問する

- 田中 : ワンさんは、販売管理システムについては経験があるんだよね。
- ワン : 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あります。
- 田中 : 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。
- ワン : 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【でしょうか。】
- 田中 : 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。
- ワン : 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。【あの、1つ、お伺いしてもよろしいでしょうか。】
- 田中 : 何ですか？
- ワン : 詳細設計書【があれば、助かるのですが…】
- 田中 : 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、詳細設計からワン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。

### (3) 代替案の提示のための質問

- 「〇〇はワン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。

## 質問を整理する

- ワン : 【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。
- 田中 : 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。
- ワン : そうですか。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でよろしいでしょうか。
- 田中 : はい。それでお願いします。15日【までに】お願いしますね。
- ワン : 15日の14時まででよろしいでしょうか。
- 田中 : 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。
- ワン : 承知しました。見ていただくと助かります。

## 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。

まず一つ目ですが～、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。

### (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「センスの悪い質問」

【A】「今度、日本に行きます。オススメはどこですか？」

【B】「来月 1 人で日本に旅行に行きます。

品川から日帰りで行けるオススメの観光スポットがあれば教えてください」

> 必要な情報を、過不足なく伝えるのがポイント





## ＜おさらい＞ 特に重要なフレーズ

- ・「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。」