

■ 作成者からのごあいさつ

国内の IT 人材不足を背景に、外国人 IT 人材の需要も高まっています。経済産業省も重要施策の 1 つに「IT 人材の育成」を掲げており、グローバル社会に対応した高度 IT 人材の育成・人材の流動化を推進しています。

一般的なビジネス日本語研修では敬語をメインに学びますが、IT 業界では比較的カジュアルな会話も多く、また、エンジニアは社外より社内メンバーとの会話が多いなど、日本語の使用環境が異なります。そこで、IT 人材が職場で必要とされる日本語能力を効率的に習得できるように、元 IT エンジニアの日本語教師が、IT 企業の監修のもと開発したのが本書です。

日本で働く外国人の方々にとって、そして優秀な外国人人材を活用してグローバルビジネスにチャレンジされる企業の皆さんにとって、本書がその一助になれば幸いです。

■ このテキストの使い方

本書は全 10Unit からなり、外国人 IT エンジニアが、日本の IT 企業で働き始めるところから、開発に携わり、そして、顧客デモ、アフターサポートまでの一連の流れを場面毎に学ぶ構成です。そのため、場面ごとに必要な表現を中心に学ぶことができます。現実にそのような状況に直面した際に、慌てることなく学んだ表現を駆使しながら冷静に対応できるようになることが目標です。

更に、重要表現を学ぶだけでなく、ロールプレイでその表現を使い、活用していきます。そこでは、実際の場面に即したロールカードの情報を基に、一人で考え、状況に応じた会話が求められますので、そのような練習を重ねてより会話力の向上を目指します。

また各 Unit の最後に「コラム」や「おさらい」もあります。コラムでは、耳寄り情報を得たり、日本企业文化について考えたりする機会を設けています。おさらいは、各 Unit の習熟度の指標になります。

■登場人物

ワンさん (Unit : 1,2,3,4,6,8,10)

中国の大学で情報工学を学んだのち、日本向けシステムを開発する大連のソフトウェア会社に3年勤務。日本語と、日本の業務を学ぶため、日本のソフトウェア開発会社に就職を希望中。将来は、日本と中国を結ぶブリッジ SE になりたい。

田中さん (Unit : 2,3,4,6,8,10)

ワンさんが所属する JOS システムズ開発部のチームリーダー。
ワンさんへの仕事の指示などを担当。

斎藤さん (Unit : 4,5,6,8,9,10)

JOS システムズ開発部のプログラマー。ワンさんの同僚。

渡辺さん (Unit : 8,9)

JOS システムズ システム技術部のシステムエンジニア。
ワンさんが開発に携わる業務システムの顧客担当 SE。

■ 目次

Unit	レッスンで学ぶこと	ページ
Unit 1 面接	<ul style="list-style-type: none"> ・面接の流れを理解する ・職務経験・保有スキルを説明する ・コラム：面接のポイント 	P4
Unit 2 新しい職場で	<ul style="list-style-type: none"> ・自己紹介する ・作業を依頼する ・作業内容を確認する ・コラム：自己紹介のポイント 	P14
Unit 3 指示を受ける	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・要件定義書と要求定義書の違いを知る ・コラム：日本人のおかしなカタカナ英語 	P22
Unit 4 打ち合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・担当業務について質問する ・業務の詳細を詰める ・コラム：「センスの良い質問」と「センスの悪い質問」 	P31
Unit 5 開発中のやりとり	<ul style="list-style-type: none"> ・注意を受ける ・ミスを認めて謝る ・アドバイスへのお礼を言う ・コラム：誠意が伝わる謝罪のコツ 	P39
Unit 6 進捗報告	<ul style="list-style-type: none"> ・会議で作業の進捗を報告する ・スケジュール遅延の相談をする ・コラム：ホウレンソウは上司活用の手法！？ 	P47
Unit 7 単体テスト・結合テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・状況を説明する ・エラーの原因を説明する ・コラム：事前にエラーを防ぐために 	P57
Unit 8 システムテスト	<ul style="list-style-type: none"> ・内線電話に応対する ・仕様変更依頼に対して代替案を示す ・コラム：「少し気になる」は「とても気になる」？ 	P66
Unit 9 顧客デモ	<ul style="list-style-type: none"> ・デモ環境セッティングの手伝いを申し出る ・顧客の過大な要求に応える ・コラム：プレゼンテーションで失敗しないコツ 	P75
Unit 10 顧客検収テスト・アフターサポート	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な状況を仮定する ・検収テストの結果を伝え聞く ・コラム：仕事ができる外国人ビジネスパーソン 	P84

Unit 1 面接

学習目標

- ・面接の流れを理解する
- ・職務経験・保有スキルを説明する

<モデル会話>

ワンさんは日本でIT技術者として働きたいと思っています。
今日はJOSシステムズという会社の採用面接を受けます。

面接での自己紹介（前半）

面接官： 次の方、どうぞ。

ワン： （ドアを開けて）失礼します。

（入室し、ドアを閉める）

（椅子の前に立ち）ワンと申します。よろしくお願ひいたします。

面接官： おかげください。

ワン： 失礼します。（座る）

面接官： さっそくですが、職務経歴書を拝見しました。

中国では日本向けシステムの開発を担当されていたんですね。

どんな仕事か、もう少し具体的に教えていただけますか。

ワン： はい。

①【大連のシステム会社で、スマートフォンのソフトウェア開発に携わっておりました。】

【主な担当はプログラミングとテストでした。】

【特に、Androidアプリケーションに関わった経験が長いので、

即戦力になれると思っています。】

【具体的には、テストの工数を減らすための設計と、テストの自動化に

力を注いできました。】

面接官： 会社と開発チームの規模はどれくらいですか。

ワン： 30人ほどの会社です。

日本人SEの下で、8名くらいのチームを組んでいました。

面接官： クライアントサーバー型システムの経験はありますか。

ワン： ②【直接、開発したことはありませんが、新人の頃、テストに関わったことはあります。】

面接官： そうですか。わかりました。

基本フレーズ

(1) 経験が豊富なことを説明するフレーズ

「～で～に携わっておりました。主な担当は～でした。」

「特に、～に関わった経験が長いので、即戦力になれると思っています。」

「具体的には～に力を注いできました。」

(2) 経験がある(多くはない、少しある)ことを説明するフレーズ

「直接、～したことではありませんが、～の頃、～に関わったことはあります。」

※「関わったことがあります」

>「少し経験があります」

>「多少～が使えます」

面接での自己紹介（後半）

面接官：開発言語は何が使えますか。

ワン：③【JavaとPHP、JavaScriptは問題ありません。】

【Cは担当したことはありませんが、学生時代に勉強いたしました。】

【また、C#は、現在独学で勉強しております。】

面接官：なるほど。なぜ日本で働くと思ったのですか。

ワン：④【学生時代は情報工学を専攻していましたが、

日本語のクラスも受講していました。

将来的に、日本と中国とを結ぶブリッジSEになりたいと考えており、

日本で日本語と業務に関する知識を習得したいと 思ったためです。】

面接官：弊社に応募された理由をお聞かせください。

ワン：⑤【海外からの技術者も多く採用していらっしゃるだけでなく、

幅広い分野のシステム開発をなさっていることにも

大変魅力を感じたためです。】

【また、御社は、中国との関わりが多くおありのようですので、

ぜひ私もお手伝いさせていただきたいと考えております。】

面接官：わかりました。結果については、後日メールでご連絡します。

今日はありがとうございました。

ワン：こちらこそ、貴重なお時間をありがとうございました。

どうぞよろしくお願ひいたします。

基本フレーズ

(3) 経験が豊富なこと、経験が浅いこと、勉強済みのこと、勉強中のことを整理して伝える

「～は問題ありません。」

「～は担当したことはありませんが、～に勉強いたしました。」

「また、～は、現在独学で勉強しております。」

(4) 日本での就職を希望している理由を述べる

「学生時代は～を専攻していましたが、

～将来的に、～たいと考えており、～たいと思ったためです。」

※過去、現在、未来の状態について述べると、趣旨が明確でわかりやすくなる。

※特に、将来像は、会社も期待しているので、しっかりアピールしよう。

(5) 応募理由を述べる

「～だけでなく、～にも大変魅力を感じたためです。」

「また、～たいと考えております。」

※会社の魅力を伝えるときは、2～3点、手際よく伝える。

※理由を聞かれた場合は、「～ためです」「～が理由です」のような文末を使う。

※会社の魅力と自分との関係をと結び付けて言う。

NGな面接

(1) その会社を志望する理由が不明瞭

例：「今まで開発にいたので、これからも開発がいいと思ったからです。」

>大事なのは、「なぜその会社でなければならないのか？」。

(2) 具体的でない会社への貢献

例：「開発チーム内でうまくコミュニケーションをして、貢献したいです。」

>大事なのは、「自分の強みは何で、どんな貢献ができるのか？」

(3) 「何か質問はありますか？」と聞かれたのに、何も質問しない。

面接で「何か質問はありますか」と聞かれたら、気になっている事を質問した方が良い。

<職務経歴を説明する>

職務経歴書の例	
プロジェクト 内容	① 製造業の受発注入出荷管理システム
担当 フェーズ	② 出力系の基本設計書と詳細設計書の作成、 単体テスト、結合テスト、システムテスト、一部開発
開発環境	③ Windows、Oracle、VB（VisualStudio）
メンバー数	④ 8人
プロジェクトに おける 自分の役割	⑤ システムエンジニア、プログラマー 帳票出力等のシステムの出力系に関して、お客様のニーズ調査から、 要求定義、基本設計およびテスト。開発が遅れた部分に関しては、 一部プログラム作成も。

<解答例>

前回携わったプロジェクトは、①【製造業の受発注入出荷管理システム】です。

担当フェーズは主に②【出力系の基本設計書と詳細設計書の作成】で、

その他に【単体テスト、結合テスト、システムテストと一部開発】も行ってきました。

開発環境として③【Windows、Oracle、VB(VisualStudio)】を使用し、

チームのメンバーは④【8】人でした。

プロジェクトにおける私の役割は、⑤【システムエンジニアとプログラマー】です。

【帳票出力等のシステムの出力系に関して、お客様のニーズ調査から、

要求定義、基本設計およびテスト】を担当しておりました。

【開発が遅れた部分に関しては、一部プログラム作成も】受け持つてまいりました。

<コラム> 面接のポイント

- (1)志望動機が良いと良い印象を与える。
- (2)アピールするポイントを的確にしよう。
- (3)自分の癖を見つけよう。(「無くて七癖」)
- (4)やっぱり「パッション」も大事

＜おさらい＞ 特に重要なフレーズ

- ・「～で～に携わっておりました。主な担当は～でした。」
- ・「特に、～に関わった経験が長いので、即戦力になれると思っています。」
- ・「～に関わったことはあります。」
- ・「～は問題ありません。」
- ・「～だけでなく、～にも大変魅力を感じたためです。」

Unit 2 新しい職場で

学習目標

- ・自己紹介する
- ・作業を依頼する
- ・作業内容を確認する

<モデル会話>

ワンさんは、ついにJOSシステムズに入社しました。
開発部に配属され、今日が初出社です。

入社のあいさつ

田中　： 皆さん、今日から一緒に仕事をすることになったワンさんを紹介します。

ワンさん、どうぞ。

ワン　： 本日よりお世話になります。【中国】から参りました【ワン】と申します。

これまで【大連】の【ソフトウェア会社】で【日本向けシステムの開発】をしておりました。

今後は【日本の業務やシステム開発の経験を積み】たいと考えております。

日本の会社は初めてですので、わからないことが多いかと思いますが、

ご指導のほど、どうぞよろしくお願ひいたします。

基本フレーズ

本日よりお世話になります。【出身国】から参りました【名前】と申します。

これまで【場所】の【業種名】で、【仕事内容】をしておりました。

今後は【今後の希望】たいと考えております。

日本の会社は初めてですので、わからないことが多いかと思いますが、

ご指導のほど、どうぞよろしくお願ひいたします。

※この形式は自己紹介でよく使うフレーズです。

【　】内を自分用にアレンジして、用意しておきましょう

NGな自己紹介

(1) こんにちは。中国のワンです。

大連でシステムの開発をしていました。 よろしくお願ひします。

>これまでの仕事内容など具体的に述べた方が、親近感がわく。

(2) 私は大学でオールAを取り、TOEICも満点でした。

>自慢に聞こえないように、自己紹介は控えめに。

作業を依頼する

ワン：田中さん、【ちょっと今、お時間いいですか。】

田中：はい、いいですよ。

ワン：【2つお願いしたいことがあるんですが、一つ目は、メールの設定を教えていただきたいんです。】どうしたらいいのか教えていただけますか。もう一つは、日本語でレポートを書いたんですけど、自信がないので、チェックしてもらえませんか。】

田中：メール設定は、今、メールとグループウェアの設定をプリントアウトして渡しますね。グループウェアにログインできたら、そこに事務処理に関する手順や部署のルールなどがあるから、それも早めに読んでおいてください。レポートのチェックの方ですが、今、急ぎの仕事をしているから、1時間後でもいいですか。

ワン：はい、今日の5時までにお願いできれば大丈夫です。【ありがとうございます。】

基本フレーズ

※作業を依頼する時に必要な3つのステップ (1)声掛け (2)依頼 (3)お礼

※上司に頼む場合は敬語を、同僚には丁寧な言葉を使う。

(1) 声かけ

上司へ：お忙しいところ恐れ入ります。今お時間よろしいでしょうか。

同僚へ：ちょっと今お時間いいですか。

NG：「ちょっと！」「これってさー」

(2) 依頼表現

上司へ：～ていただいてもよろしいでしょうか、/ ～ていただけないでしょうか

同僚へ：～てもらえませんか、～てくれませんか

親しい同僚/部下へ：～てもらえない↗、～てくれる↗

婉曲的な依頼：「〇つお願いしたいことがあるんですが、一つ目は、～ていただきたいんです。…」

NG：「やっといて」「頼んだ」「よろしく」

(3) お礼を言う

依頼に応えてもらったら、「ありがとうございます。」とお礼を言う。

作業内容を確認する

田中：ワンさん、メールの設定はわかりますか。

ワン：ちょっと、時間がかかっていて、まだできないんです。

田中：PCはOSとオフィスソフトだけ入っていたと思うんですけど、
PCの環境設定①【は終わりましたか。】

ワン：はい、そこからが進まなくて…

田中：じゃ、メールとグループウェアの設定をプリントアウトしますから
グループウェアにログインしてください。
そこに事務処理に関する手順や部署のルールなどがあるから、
読んでおいてもらえますか。

ワン：はい。まず、グループウェアにログインするん②【ですね。】

田中：そうですよ。

ワン：わかりました。ありがとうございます。あと一つ、お聞きしてもいいですか。
週報なんですが、月曜日に週報を提出する、③【ということでいいですか。】

田中：そうですね。週報は、前の週に行った業務の内容について書いてください。
あとでサンプルを見せますね。

ワン：よろしくお願ひします。助かります。

基本フレーズ

※作業内容を確認する時に大切な3つのポイント

- (1) 不確かなことは確認する
- (2) 期限を確認する
- (3) 確認したことを伝える言葉

(1) 不確かなことは確認する

「PCの環境設定①【は終わりましたか。】

>「～は終わりましたか」は、仕事の進行度を確認する時に使う。

まず、グループウェアにログインするん②【ですね。】

>「～ですね」と、相手の言葉を繰り返すと確認できる。

月曜日に週報を提出する、③【ということでいいですか。】

>「～ということでいいですか。」は、自分の理解が正しいかどうかを確認する表現。

NG :「～だね」「～って言ってたよね」

(2) 期限を確認する

上司： 再テストやつといて。

ワン： 再テストは【明日まで】でよろしいでしょうか。

※期限がわからないまま頼まれた場合は、【いつまで】か確認する。

(3) 確認したことを伝える言葉

上司へ： 承知しました。かしこまりました。

同僚へ： わかりました

親しい同僚/部下へ： わかった

NG： 「わかった、わかった」「はいはい」

※上司や先輩からの依頼をどうしても断わらなければならない時は…

例： 申し訳ありません。【今から、打合せで出かける】ところなんです。

【1時間後】でもよろしいでしょうか。

【理由】【いつならできるか】をしっかりと伝えましょう。

NG： 「それは、無理です。」「できません。」

>どうしてできないのか、いつならできるのかを明確にし、丁寧な言葉で対応しましょう。

<コラム>　自己紹介のポイント

日本には「自慢高慢馬鹿のうち」とか「口自慢の仕事下手」ということわざがあるように、自慢はあまり良い印象を与えない。むしろ、嫌われる事の方が多い。

日本人は、「本当に実力がある人は、一緒に仕事をしていけば分かるから、自慢などする必要がない」と考へるので、新しい職場で自己紹介をするときなどは、自慢は控えた方が良い。

＜おさらい＞ 特に重要なフレーズ

- ・「お忙しいところ恐れ入ります。今お時間よろしいでしょうか。」
- ・「ちょっと今お時間いいですか。」
- ・「～ということでいいですか。」
- ・「承知しました。」
- ・「かしこまりました。」
- ・「申し訳ありません。今から、打合せで出かけるところなんです。
1時間後でもよろしいでしょうか。」

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【ということでお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おりました。
- 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にお願いしますね。
- 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。

(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、元の言葉が分からぬようないい言葉があります。

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rezenテーション	パワポ	： パワーPoin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、さつ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ことですが、確かに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って、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。紙での出力も行な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おろしいでしょうか。
- 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。見ていただけると助かります。

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、何を聞くんだっただけ…」

「それから～、あ、あれもわからなかつたんです」

(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で、教えてくれますか」

> 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下さい」

>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時までよろしいでしょうか。」

Unit 5 開発中のやりとり

学習目標

- ・注意を受ける
- ・ミスを認めて謝る
- ・アドバイスへのお礼を言う

<モデル会話>

ワンさんは、詳細設計書を書いたので、同僚の斎藤さんにチェックをお願いしました。

同僚から注意を受ける/謝る

- 斎藤 : ワンさん、ちょっといいですか。
- ワン : はい。
- 斎藤 : 設計書を見たんだけど、一つ気になった点があつて…
- ワン : 何ですか。
- 斎藤 : この「ファンクションの動きを明確にする」とありますけど、「動き」じゃなくて「働き」じゃないかなと思って…
- ワン : 【あ、そうですね。すみません。】すぐ修正します。
他にもどこか間違えていませんでしたか。
- 斎藤 : 間違いはなかったと思うけど、目次と概要が同じページになっていますよね。
ページ数が少なくなつていいんだけど、今回は分量が多いから
別ページにした方がいいかもしれませんよ。
- ワン : 【気がつきませんでした。】
「他人の書いた設計書はわかりにくい」とよく聞きますし、
私自身もそう思いますからレイアウトにも配慮しなければいけませんね。
- 斎藤 : それと、自分で作った設計書でも時間が経つと理解するのに
時間がかかることがあるから、スペースを気にしないで、
「概要」には設計書で設計する「機能」がどういう目的のもので、
誰がどう使うのか、そういう前提知識をしっかり書くといいですよ。
- ワン : 【確かにそうですね。今後気をつけます。】

基本フレーズ

(1) 謝るフレーズ

- ・反省の度合いと丁寧さは次のとおり > 「ごめんなさい」→「すみません」→「申し訳ございません」
- ・上司、取引先、お客様に対しては「（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。」「確かにそうですね。今後気をつけます。」などの非を認める表現もある。

(2) 謝罪10フレーズ

- 1) 「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。
- 2) 「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」
- 3) 「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」
- 4) 「(深く)反省しております」 : 反省していることを伝える時
例：「私のミスのせいで皆さんに大変ご迷惑をおかけしましたことを、
深く反省しております」
- 5) 「肝に銘じます」 : ミスを繰り返さないと誓う時
例：「ご指摘頂いた点、肝に銘じます」
- 6) 「弁解の余地もありません」 : 全面的に自分が悪い時
- 7) 「あってはならないことでした」 : 大きなミスをした時
例：「納品の期日を間違えるなど、あってはならないことでした」
- 8) 「勉強不足で申し訳ございません」 : 知っていて当然のことを知らなかった時
- 9) 「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)
- 10) 「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つたのは、私の力不足です」

アドバイスへのお礼を言う

田中：ワンさん、あさっての社内打ち合わせだけど、

開始時間の変更についてみんなに聞いてある？

ワン：【申し訳ありません。まだ、全員に確認しておりませんでした。】

田中：え、まだだったの？会議はあさってですよ。

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よ。

ワン：【大変申し訳ございません。今すぐ、確認いたします。】

田中：早急に頼むよ。

ワン：【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、会議室を押さえます。】

田中：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がんばって。

ワンさん：はい、ありがとうございます。

田中：なかなかみんなの確認が取りにくいようだったら、
「〇日〇時までにお返事ください」とメモでも残しておくといいんじゃないかな。

ワン：【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。

1) 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。

2) 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。

3) 謝罪の言葉 + 今後の対応の詳細

例：はい、申し訳ございました。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時のNG

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

<コラム> 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のがスマート。

- (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

<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した。」

Unit 6 進捗報告

学習目標

- ・会議で作業の進捗を報告する
- ・スケジュール遅延の相談をする

<モデル会話>

開発も半ばになり、チーム内で進捗報告会議をすることになりました。

一人ひとり、今の状況を発表していきます。

会議で作業の進捗を報告する

- 田中： それでは、チームミーティングをはじめます。
各自の進捗状況を教えて下さい。ワンさんからお願ひします。
- ワン： はい。【完了したのは、】出荷指示と出荷完了の詳細設計書です。
【現在は、】出力サンプルをお客様に確認していただいている一方で、
ピッキングリストに着手し始めたところです。【今後は、】ピッキングリストが完成次第、
出荷完了にとりかかります。【1点問題があるのですが、】設計書を書くのに
時間がかかってしまって、スケジュールからは少し遅れ気味になっています。
- 田中： 少しそういうのは、どれくらいですか。
- ワン： 1日半くらいです。
- 田中： 遅れはどうやって挽回しますか。
- ワン： ピッキングリストは得意分野なので、ピッチを上げれば遅れを挽回できると思います。
- 田中： わかりました。もし、今後、他の案件も含めて遅れが出そうだったら、
遅れる前に知らせて下さい。場合によってはプロジェクトを立て直すための
軌道修正をします。今回は、当初のスケジュール通り進められるよう、
改めて作業進行を見直して今後の予定を教えて下さい。
- ワン： 承知しました。ご報告が遅れて、申し訳ありませんでした。

基本フレーズ

(1) 進捗を報告する

進捗は要点を押さえて手際よく報告する。

次のように時間の順番で話すと効果的。

- 1) 「完了したのは～」 > すでに完了したタスクを報告する
- 2) 「現在は～」 > 現在進行中のタスクを報告する
- 3) 「今後は～」 > これから取り掛かるタスクを報告する
- 4) 「○点問題があるのですが～」 >
重要な問題など早急に対応が必要な場合はすぐに報告する。
遅れやトラブルなどネガティブな情報ほど重要。

(2) 概略を述べる

話が長くなりそうなときは、以下のような表現を冒頭に使って、

先に概略を述べると、聞き手にもわかりやすくなる。

「結論から先に申しますと～」

「かいつまんで申し上げますと～」

(3) 報告のタイミング

- 1) 指示された仕事が終わったとき
- 2) 長期の仕事の進行状況の中間報告
- 3) 仕事の進め方に変更が必要なとき
- 4) 新しい情報を入手したとき
- 5) 仕事に対する新しい改善方法を見つけたとき
- 6) ミスをしたとき、問題が発生したとき、

NGな報告(1)

1) 「まだ終わっていません」 > 理由と対策も報告します。

例：「○○が原因で作業が遅れているため、まだ終わっていません。

現在、次工程の担当者である山田さんがヘルプに入っていますので、
予定通りできるはずです。」

2) 「あの件は、終わりました」 > 結果に加えて、スケジュール、

具体的な手順、前回の反省等で学んだことがあれば補足する。

例：「前回指摘された部分は、スケジュール通り進めることができました。

○○が原因だったので△△という方法で□□しました。」

3) 何も報告をしない

・上司に指示された業務の進捗を報告していない

⇒上司が不安に陥り、管理コストがかかる。

・クレームが発生したのに、報告をしていない

⇒上司の責任が増え、教育不足だとレッテルを貼られる、被害を最小限に抑えられない

・プロジェクト進行に変更があったが、変更点を報告していない

⇒何かあったときに上司は対応ができない

スケジュール遅延の相談をする

ワン : 田中さん、ちょっとよろしいでしょうか。

田中 : どうしましたか。

ワン : 【現状をお伝えしますと、】先日の出力サンプルの修正 依頼に対応しているのですが、思ったより時間がかかりそうなんです。このままだと、残業をしても予定より2日遅れそうなので、どなたかにヘルプ【をお願いできないでしょうか。】

田中 : ヘルプね…

ワン : 【問題解決のために】ピッチを上げて取り組んでみたのですが、かなりきついです。【解決できなかった理由は、】 予想以上に帳票の項目追加が多く、データの取り方とレイアウトの変更が大きくなり、人手が必要になったためです。最初からスケジュールにもっと余裕を持たせればよかったと反省しています。

田中 : 納期はどうしても動かせないから、ヘルプの件、次工程の担当者、斎藤さんに私から打診してみますよ。何の作業が切り出しやすいかな。

ワン : 出荷完了でしたらシンプルな処理ですので、お願ひしやすいです。

田中 : わかりました。早速聞いてみますよ。

ワン : お手数をおかけいたします。ありがとうございます。

田中 : 納期の短期化が進んでいるから、今後もこのようなケースはあるかもしれないね。今回のように早めに相談してくれると対策が立てられるから助かるよ。

基本フレーズ

(1) 相談のための情報整理

相談相手が良いアドバイスを考えやすいように、自分の持っている情報を正確に、要領よく伝える。

- 1) 「現状をお伝えしますと、～」 > 相談したい事柄の現状をシンプルにわかりやすく伝える。
- 2) 「～をお願いできないでしょうか。」 > 依頼したいことを伝える。
- 3) 「問題解決のために～たのですが…」 > 相談する前にすでにやったことを伝える表現。
- 4) 「解決できなかった理由は、」 > 目指している状態にならなかつた理由を報告する。

NG な報告(2)

- 1) 「最初からスケジュールに無理があり、テストが遅れました」
 > 後になって不満や遅れを言わない。
- 2) 「6ヶ月の納期を1ヶ月なんて、無理なものは無理です」
 > 最初から要求を断るのではなく、上司も交え、問題解決の方法を考えてみる。
- 3) 「仕様固めは1ヶ月なのに、ズルズルと半年も引きずった営業が悪い」
 > 他の部のせいにしない。
- 4) 「コロコロと仕様を追加されでは、間に合うものも間に合いません」
 > お客様のせいにせず、相談をしてより良い方法を模索しよう。
- 5) 相談をしない
 - ①わからないことがあったのに相談せず勝手に業務を進めた
 ⇒業務やり直しの可能性
 - ②誰にも相談せず、複数人が関わるプロジェクトを一人で進めた
 ⇒クオリティの低下
 - ③目標達成が難しそうだったが、何とかなると思い、相談せずに進めて、目標が未達成だった
 ⇒チームや上司の責任問題へ発展

ワンポイントアドバイス

相談した後、その問題が解決した時、相談に乗ってくれた人やアドバイスをしてくれた人に対して、「その問題が解決した」という報告と一緒にお礼を伝えよう。

> コミュニケーションがよりスムーズになり、次に問題が起きた時にも相談しやすくなる！

例：「先日、ご相談させて頂いた〇〇の件は、おかげ様で無事に乗り越えられました。
 田中さんのアドバイスのおかげです。本当にありがとうございました」

<コラム> ホウレンソウは上司活用の手法！？

■ホウレンソウとは何か？

(1)報告	おもに上司からの指示や命令に対して、部下が業務や作業の経過や結果を知らせること。
(2)連絡：	職場の上下関係にかかわらず、業務・作業の情報を関係者に知らせること。 個人の意見や憶測は含まない方が好ましい。
(3)相談：	自分で判断するのが困難な時、上司や先輩や同僚などに参考意見を聞くこと。職場の上下関係はあまり関係しない。

(1)報告のポイント = 相手(通常は上司)を不安にさせないこと。

例) 開発スケジュールが遅れそうになった場合の、

・開発担当者(部下)の考え方：

「ちょっとくらい遅れてもクライアントは文句言わないだろう…」

「頑張れば遅れを取り戻せるだろう…」

・マネージャー（上司）の考え方：

「一日でも遅れるとクライアントから損害賠償金を請求されてしまう」

「1つの作業が遅れれば、別のチームにも影響がでて、遅れが広がる」

＞上司と部下とでは、「リスクに対する感度」が違う。

この感度の違いを理解した上で報告を行うとトラブルを避けられる。

(2)連絡のポイント = 事実を客観的に伝えること。（主觀や個人的意見は必要ない）

(3)相談のポイント = 自分一人で取り組むよりも、より良い答え・方法・アドバイスを得ること。

＞そのために、相談する相手に、

「①実現/解決したいこと」

「②これまでの経緯」

「③現在の状況」

「④自分としての考え方やアイデア」

を過不足なく伝える。

■ホウレンソウの大切さが部下に理解されにくい理由:

「リスクに対する感度」や「視野の広さ」が違うし
「結果重視の考え方や「責任範囲の考え方」も違うから。

(1)部下の考え：なぜ「報連相」を要求されるのか？

大事なのは結果だ。結果が全て。プロセスの「報連相」は時間の無駄。
任された仕事の進め方を決める権限は自分にあるハズ。

(2)上司の考え：進め方についても管理が必要だ。

プロセスの改善で、自分の経験や知識が役に立つハズ。
よりよい進め方をお互いにわかっていていれば、今後のためにもなる。
チームの責任は上司にある。

■部下はホウレンソウをどう捉えるべきか？

- × イヤイヤやる「義務」
- 自分よりも経験や知識が豊富な人のノウハウやアイデアを活用する手段

<おさらい> 特に重要なフレーズ

- ・「1点問題があるのですが、」
- ・「結論から先に申しますと～」
- ・「現状をお伝えしますと、」
- ・「～をお願いできないでしょうか。」

Unit 7 単体テスト・結合テスト

学習目標

- ・状況を説明する
- ・エラーの原因を説明する

<モデル会話>

プログラムもほぼ終わり、ワンさんは、単体テストの仕様書を作成しています。

状況を説明する

- ワン : 斎藤さん、今、単体テストの仕様書を作っているんですけど、
ちょっと聞いてもいいですか。
- 斎藤 : どうぞ。
- ワン : 【「確認内容」の書き方についてです。】
【「テスト結果」なんですが】「正しく動作したときのシステム状況」や
「バグがあって正しく動作しなかったときのシステム状況」も書くように
言わわれていたのですが、どのようなことを書けばいいのでしょうか。
- 斎藤 : 状況の概要は簡潔に書けばいいんですよ。
テスト項目番号16の「正常な操作」と テスト項目番号17の「誤った操作」は、
具体的にはどんなことでしたか。
- ワン : そうですね…それぞれ【2点の工程がありました。】
16番は【まず、】顧客リストに登録された顧客のIDを入力しました。
【次に、】顧客情報が正しく表示されることを確認しました。
【一方、】17番は16番【と違って】、顧客リストに登録されていないIDを入力しました。
次に、「入力エラー」のメッセージが画面に表示されることを確認しました。
- 斎藤 : 今の状況を簡潔に説明すればいいんですよ。例えば、16番なら「顧客リストに
登録された顧客のIDを入力すると顧客情報が正しく表示されることを確認する」と
書けばいいですよ。
- ワン : わかりました。では、17番は「顧客リストに登録されていないIDを入力すると
「入力エラー」のメッセージが画面に表示されることを確認する。」のように
書くということですね。
- 斎藤 : そうですね。その調子でやってみて下さい。
- ワン : ありがとうございました。早速取り掛かります。

基本フレーズ

(1)状況を説明する

説明上手になるコツは”相手に伝えたいポイントを明確にすること”、次の6点に気をつけよう。

- 1) これから何を話すのか、先に宣言しておく。

例：「〇〇についてです。」「『テスト結果』なんですが～」

- 2) 理由やポイントが複数ある場合は、その数を伝える。

例：「これを選んだ理由は3つあります」「今から、〇〇についてのポイントを4つ説明します」

- 3) 接続詞を上手に使って、整理しながら話す。

例：「まず～、次に～」「一つ目は～、二つ目は～」「最後に～」

- 4) 二つの事柄を比較する時は、「一方、～は～と違って～」

- 5) 全体の話を短くする

- 6) 一つの文を短くする

×：「〇〇をすると△△になって、それから××をしたら〇△になったので、

これはよくないと思い、△〇をしてみたら…」

○：「まず、〇〇をすると△△になりました。それから××をしたら〇△になりました。

これはよくないと思い、△〇をしてみたら…」

NGな説明の仕方

- 1) 語尾が曖昧(あいまい)

× 「それについては違うかもしれないんですが…」

○ 「それについては違います。」

- 2) 話すスピードが速い

- 3) 声が小さい・声が大きすぎる

(2) テスト仕様書特有の表現

結果を端的に表現（〇、×）できる質問文を作成する。

- 1) ～は正常か、正しく引き渡されているか、正しく制御されているか、正しく遷移(せんい)するか

- 2) 適切に～されているか、正常に行われているか

- 3) ～は生じないか、～は発生していないか、～が可能か、～は良好か、規約に準じているか、

- 4) ～を確認、～をチェック

- 5) ～は表示されるか、～は移動するか、～は消去されるか、～になっているか、抽出されるか

- 6) ～ボタン押下時（おうかじ）、…

<モデル会話>

チームリーダーの田中さんは、完成した部分の結合テストを行っていて、あるエラーを見つけました。

エラーの原因を説明する

田中 : ワンさん、ちょっと来てくれる。
ワン : はい。
田中 : 単体テストで、画面モジュールとデータベースモジュールは、
期待した通りに動作したんでしたよね？
ワン : はい、そうですが、何か問題がありましたか。
田中 : いざ接続して動作確認をしてみようすると
「〇〇年数の項目は整数で入力してください」というエラーメッセージが
表示されてしまうんです。
ワン : 申し訳ありません。きっと、私が何かを見落としているんだと思います。
すぐに確認して修正します。
田中 : よろしく頼むよ。

そして、ワンさんは、エラーの原因をみつけ、田中さんに説明する。

ワン : 田中さん、先ほどは失礼しました。
【エラーの原因について調べましたところ、】画面では1年に満たない端数月は
小数で入力するようになっていました。一方、データベースには整数しか
保存できないようになっていました。
データベースも少数で入力するよう【修正して更新いたしました。】
少数と整数を取り違えるという初步的な【ミスでした。】
ご迷惑をおかけしました。
田中 : あ、そうだったの。今度は大丈夫そうですね。
ワン : お手数をおかけして申し訳ありませんでした。今後、気をつけます。
また、何かありましたらお知らせください。

基本フレーズ

1) 原因を説明する際、「原因について話す」ことを冒頭で明言する。

例：「エラーの原因について調べましたところ、～」

「原因の一つは～」「問題の原因は～」なども覚えておくと便利。

例：「障害の原因の一つは十分なメモリが無かったことです。」

2) エラーをどのように処理したのか報告する。

例 「修正して更新いたしました。」

3) 根本的なエラーの原因と予防策についても考える。

例 「ミスでした。」

単純な操作ミス、動作ミスなどの出力エラーなのか、注意力の欠如、疲労などの

ヒューマンエラーなのかまで詳しく確認しておくと予防策になる。

予防策まで報告すると、聞き手も安心して仕事を任せることができる。

NGなエラーの原因説明

1) 小数にすればよかったです

> 何の前置きもなく、エラーの原因だけを伝える

2) もう、直りましたから大丈夫です

> 修正や更新が終わったかも伝えます

3) 動作ミスなので、私のせいではありません

> 担当者として責任のない発言に聞こえる。

チームに迷惑をかけたことはしっかり謝りましょう。

<コラム> 事前にエラーを防ぐために

■ヒューマンエラーのタイプは3つに分けることが出来る。

- ①個人的要因 (例: 注意力、記憶、疲労、ストレス、知識、経験など)
- ②状況的要因 (例: 手順書、タイムプレッシャー、作業環境、コミュニケーション)
- ③組織的要因 (例: マネジメントの決定、組織制度、企業文化・企業カラー)

■具体的な予防策の例

例1: タイムプレッシャーがある時の予防策 :

　> 完成前にダブルチェック・トリプルチェックを行う

例2: コミュニケーションに不安がある時の予防策 :

　> ミスコミュニケーションが起きないように、

　連絡事項は必ずメールや文章で残す。

例3: 企业文化が違う相手と仕事をする時の予防策 :

　> 仕事の進め方、ルール、などについて事前に話し合う。

どんなエラーが起こりうるか考え、事前にその予防策を打つと、

　仕事のミスやトラブルが減り、評価も高くなる！

＜おさらい＞ 特に重要なフレーズ

- ・「〇〇についてです。」「『テスト結果』なんですが～」
- ・「まず〇〇、次に～～」
- ・「一つ目は～、二つ目は～」
- ・「一方、～は～と違って～」
- ・「エラーの原因について調べましたところ、」
- ・「問題の原因は～」
- ・「これを選んだ理由は3つあります」
- ・「今から、〇〇についてのポイントを4つ説明します」

Unit 8 システムテスト

学習目標

- ・内線電話に応対する
- ・仕様変更依頼に対して代替案を示す

<モデル会話>

マシンルームでは、第1システム部によるシステムテストが行われています。
自席で別の仕事をしているワンさん(開発部)に内線がかかってきました。

内線電話に対応する

- ワン : 【はい、開発部です。】
- 渡辺 : 【第1システム部の渡辺です。】ワンさんいらっしゃいますか。
- ワン : はい、私です。
- 渡辺 : あ、ワンさんですか。
いま、システムテストを行っているのですが、出荷伝票の担当はワンさんですよね。
- ワン : 【はい。不具合かなにか…。】
- 渡辺 : いえいえ。
印字位置の確認をしているのですが、伝票用紙が足りなくなってしまったのですが、
そちらに余りがありませんか。
- ワン : あ、少しで良ければありますので、今から私がそちらにお持ちしましょうか。
- 渡辺 : 助かります。マシンルームで作業していますので、よろしくお願いします。
- ワン : わかりました。すぐに行きます。

基本フレーズ

(1) (内線電話の) 電話応対の基本的な流れ

1) 内線電話を受けた場合は、部署名のみを伝える。

例) 「はい、○○部です。」

2) 内線電話を掛けた場合は、部署名と名前を伝える。

例) 「○○部の○○です。」

3) 「不具合かなにか. . .」

>「不具合か何か（問題がありましたか？）」という意味。

* 内線電話では、会社名は名乗らない。

(2) 電話のマナー

- ・外線電話を取る時の第一声はなるべく明るいトーンで。

- ・相手が社外の人の場合、「いつもお世話になっております」と ひと言挨拶をする。

- ・3コール以内にとる。間に合わなければ「お待たせしました」。

- ・相手が会社名や名前を言わなかった場合は、

「失礼ですが、どちら様でしょうか」と、名前や会社名を確認する。

NGな電話の応対

- 1) 電話の向こうに大きな話し声や笑い声が聞こえてしまう

- 2) 話が終わってから、すぐに電話をガチャンと切る

- 3) メモをしたいのに、メモ帳とペンがない

<モデル会話>

システム部から開発部に修正対応の依頼がきました。

田中さんがワンさん達にそれを伝えます。

代替案を示す

- 田中 : 受注データのテーブル構造に、一部変更が入りました。修正対応、お願ひします。
- 斎藤 : システムテストまで、終わっているのに…。
- 田中 : 一部、テーブルをまとめて、パフォーマンスを上げたいそうです。
変更の理由は大量データのとき、処理にだいぶ時間がかかるてしまうからだそうです。
SQL部分の変更で済むかもしれません。
- 斎藤 : 【パフォーマンスを上げたいというのはわかるんですが、】
テストはまたしなくちゃいけないわけですよね。
【プログラムじゃ、これ以上パフォーマンスは上げられないですよ】
- ワン : どうしても、修正しなければいけないのでしょうか。
- 田中 : そうだね。今のままだとパフォーマンスが、あまり良くないからね。
- 斎藤 : 【では、こうしてはいかがでしょうか。】
まず、マシンスペック、ストアドプロシージャとか、サーバー側で改善できる余地を探してみる。もしできなかったら、こちらで修正するという順番でいかがでしょう。
- 田中 : それは、提案する価値があるかもしれないね。

基本フレーズ

(1) 反論する

1) 反論の前に、まず相手の意見を認める。

例：「～というのはわかるんですが、」

例：「確かにおっしゃる通りかもしれませんが～」

例：「基本的には賛成ですが～」

2) 反論の根拠を示す。

「プログラムじゃ、これ以上パフォーマンスは上げられないですよ」

(2) 代替案を出す

反対意見を言うだけでは、何の解決にもならない。

反対する時には、よりよいアイデアを提示する。

例：「では、こうしてはいかがでしょうか。」

例：「では、このような案はいかがでしょうか。」

NGな反論

「それは無理です。」

「できません。」

「それは間違っています」

<コラム> 「少し気になる」は「とても気になる」？

日本人の先輩：

「この完成度だと、まだちょっと問題があるかも知れないな」

外国人の後輩：

「ちょっと問題があるかも…ということは、ほとんど問題無いってことだな。

合格ラインは超えているんだろう。じゃ、今日はもう切りあげて、飲みに行っちゃおう！」

※日本人が「ちょっと」「若干」「多少」「やや」と言う時は、

相手を傷つけないように、間接的な表現にしていることが多い。

<おさらい> 特に重要なフレーズ

- ・「失礼ですが、どちら様でしょうか」
- ・「～というのはわかるんですが、」
- ・「基本的には賛成ですが～」
- ・「では、こうしてはいかがでしょうか。」

Unit 9 顧客デモ

学習目標

- ・デモ環境セッティングの手伝いを申し出る
- ・顧客の過大な要求に応える

<モデル会話>

いよいよ顧客デモのための準備をする段階になりました。

手伝いを申し出る

田中 : 顧客デモに備えて、今日は、会場設営を行います。
予め準備のお願いをしておいた人は早速取りかかってください。

ワン : 私は何も言われていないんですが、【何かお手伝いできることはありますか。】

田中 : 【手伝ってもらえると助かるよ。】
会議室にPCをセットしなければいけないから、まずPCを搬入してもらえますか？

ワン : 【はい、承知しました。すぐに取り掛かります。】

- - - - -

ワン : PCの搬入は終わりました。その他、【何かお手伝いしましょうか。】

田中 : 私はこっちのデスクトップをセットアップしようと思って いるんだけど…

ワン : ではノートは【私がセットアップしましょうか。】

田中 : 頼むよ。助かるよ。

ワン : ネットワークの設定をして、サーバーへの接続を確認するんですね。
WifiとLANケーブル、どちらでつなぎましょうか。

田中 : うーん。電波状況が悪いといけないから、両方用意しておいてください。

ワン : はい、かしこまりました。
最後に、システム全体が動くことを確認すればよろしいでしょうか。

田中 : そうだね。それが一番大事だね。

基本フレーズ

(1) 手伝いに関する表現

1) 手伝いを依頼する

「この作業を手伝って頂けませんか。」

「～の件で助けて頂けませんか」

「～に加わって頂きたいです。」

2) 手伝いを申し出る

「何かお手伝いできることはありますか。」

「何かお手伝いしましょうか。」

「私が～しましょうか。」

「何かあれば言って下さい。」

「次は何をしましょうか」

3) 手伝いの申し出を受ける

①：自分の立場が上：「手伝ってもらえると助かるよ」

②：①以外 : 「お願いします」「大変助かります」

4) 手伝いの申し出を断る

手伝いの申し出を断るような場合は特に、失礼にならないようにしましょう。

「ありがとうございます。でも、大丈夫ですよ。」

「ありがとうございます。もうすぐ終わりますから…。」

5) 手伝いを依頼された後

「はい、承知しました。すぐに取り掛かります。」

「はい、お任せください」

(2) 先に帰る時のフレーズ

「本日は、これで失礼させていただきます」

「お先に失礼します」

<モデル会話>

デモ当日、渡辺さんがお客様に、完成したシステムの操作を説明します。

顧客の要求に応える

- 渡辺 : このように出荷指示の出された受注データが一覧表示されます。
ここで、必要な付加情報も入力できます。
- 顧客 : なるほど。ちょっと入力してみてもいいですか。
- 渡辺 : どうぞ。実際に、入力なさってみてください。
- 顧客 : 入力画面で、前のフィールドに戻るには、マウスでクリックしないといけませんか。
キーボードだけで操作したいんだけど。
- 渡辺 : 倉庫での作業になることも考慮して、出荷関係はすべてキーボードで
操作できるようになっております。フィールドをひとつ前に戻るのは、
Shift+Tabで、前のフィールドに戻ることができます。
- 顧客 : ああ、なるほど。
じゃあ、キーボードだけでの操作方法を、マニュアルにまとめておいていただけませんか。
- 渡辺 : ワンさん、どうでしょう。
- ワン : 【承知いたしました。一覧表を作成しておきます。】
- 顧客 : それから日付入力についてですが、年を4行入れたら、自動的にスラッシュを
付加してくれませんか。
- 渡部 : 【そうですね…弊社の標準はエクセル風になっているのですが、
キーパンチの問題でしょうか、それとも見た感じの問題でしょうか。】
- 顧客 : 入力のキーパンチを極力減らしたいからです。
キーパンチが多いと業務が回らないので、頼みますよ。 できますか。
- 渡部 : 【大変申し訳ないのですが、かなり仕様が変わってしまいますので、
私の一存では今ここで決めかねます。
本日中に上の者と相談して、ご連絡差し上げます。】
- 顧客 : 本日中ですね。お願ひしますよ。

基本フレーズ

(1) 顧客の要求に応える

1) 要求を受け入れる

「承知いたしました。～しておきます。」

「すぐ対応させていただきます。」

2) 要求の理由を確認する

「そうですね…弊社の標準は～～になっているのですが、

～～の問題でしょうか、それとも～～の問題でしょうか。」

3) 要求に難色を示す

「大変申し訳ないのですが、～～ので、私の一存では決めかねます。

～～までに上の者と相談してご連絡差し上げます。」

(2) 顧客が怒つてしまったら

1) 怒りの原因を知る

2) 顧客が望んでいるものを供給する

3) あなたの重大な非だったら何回でも謝罪する。

4) 一に誠意、二に誠意

<コラム> プレゼンテーションで失敗しないコツ

(1) シンプルに伝える

- × かっこ良いけど意味が伝わらないプレゼン
- かっこ悪くても意味が伝わるプレゼン

(2) 正直に伝える

まずは、お客様により印象を与えることを目標に。
信頼を得るためにには、やはり正直さが大切。

＜おさらい＞ 特に重要なフレーズ

- ・「何かお手伝いできることはありますか。」
- ・「ありがとうございます。でも、大丈夫ですよ。」
- ・「はい、承知しました。すぐに取り掛かります。」
- ・「本日は、これで失礼させていただきます」
- ・「お先に失礼します」
- ・「私の一存では今ここで決めかねます。」

Unit 10

顧客検収テスト・アフターサポート[。]

学習目標

- ・様々な状況を仮定する
- ・検収テストの結果を伝え聞く

<モデル会話>

結合テストが終わり、明日から顧客検収が始まります。

顧客検収をクリアして、顧客から検収印をいただければ、辛かったプロジェクトもやっと終わりになりますから、みんな緊張しています。

様々な状況を仮定する

- 田中 : 明日から、顧客検収が始まります。2日間の予定なので、よろしくお願ひします。
業務終了後の夜間にも作業が入るので、各処理の作成者は、
念のため、電話連絡がつくようにしておいてください。
- ワン : お客様から、直接、電話が来ることがあるのですか。
- 田中 : いいえ、テストにはシステム部が立ち会っていますので、その心配はありません。
【仮にシステム部がわからない不具合や不明点が出た場合は、】
システム部から会社待機の私に連絡が来ます。
私がわかることは、その場でお返事しますが、細かい内容の場合は、
各作成者に私がシステム部から連絡を入れるかもしれません。
- ワン : 【その不具合がすぐに解決できそうになかったら、ユーザーと協議の上、
期日を設定して修正することも可能ですか】。
- 田中 : 期日はあまり延ばせませんが、そうすることになると思います。
【今までのテスト結果を見ていますと、ほぼ先方の要求仕様通りにできていると
思います。】でも、不具合が出るかもしれませんから、気を抜かないで待って
いてください。
- ワン : 【不具合が出ないといいんですけど。】
- 田中 : そうですね。私もそう願います。
- 斎藤 : 【検収印をいただいたあつきには、】打ち上げしましょうよ。
- ワン : 楽しみです。2日間、がんばります！

基本フレーズ

(1) 仮定する

①前提条件を述べる

「仮に～た場合は、～」 = 「もし～したら」という意味

「AそうになかったらBすることも可能ですか」

> 「Aの条件でのBの可能性」を質問する表現

「今までの～と」

> 「今までの経験から申しますと」のように、過去の経験から未来の状態を推測する。

②仮定して意見を述べる：

「～たらしいんだけど」「～たらしいのですが」。

例：「不具合が出ないといいんですけど。」

例：「検収印がもらえたらしいんだけど」

③困難な希望が達成したと仮定して言う

「～あつきには」は、「～したその時には」という意味で、

「成功・実現・成就・完成」などの言葉と共に使われる。

例：「検収印をいただいたあつきには」

(2)連絡の順番の確認

「AからBに連絡が来ます。」

「AかBから、Cに連絡が行きます」

「Cは、いつでも電話に出られるようにしてください」

「問い合わせ窓口は、Aになります。Aが問題をきりわけて、担当部署に連絡します」

<モデル会話>

顧客検収が無事に終わった翌日、斎藤さんと田中さんとワンさんが話しています。

実際にお客様が運用を始めるカットオーバーの日の体制について、田中さんが指示します。

検収テストの結果を伝え聞く

- 斎藤 : 無事に顧客検収も終わったみたいですね。
- 田中 : 少少の修正要請が入ったみたいだけど、大きな不具合はなかったから良かったよ。
カットオーバーは予定通り来月10日になる【そうです。】
斎藤さん、ワンさん、その日も、電話待機はお願ひします。
- ワン : 承知しました。検収の時と同じような感じですね。
導入後の問い合わせや不具合はどうなるのですか？
- 田中 : 今回のお客さんは、1年のソフトウェア保守契約をしてくれた【とのことです】から、
その範囲で、対応していきます。一次窓口は、サポートセンターになります。
- 斎藤 : 保守契約してくれているなら、安心ですね。
- ワン : 新しい機能の追加などは、保守契約に含まれないんですね。
- 田中 : 基本的に、設計書の内容以外の機能は対応範囲外ですが、ケースバイケースですね。
【システム部によれば、先方の満足度はかなり高いとのことでした。】
【ここだけの話ですが、以前に契約したA社とは比較できないくらい、完璧な仕事を
迅速にできる会社だと褒められましたよ。】皆さんのおかげです。ありがとう。

基本フレーズ

(1) 聞き伝える

①聞いたことを伝える >

「～そうですよ」「とのことです」などは、電話で伝言を預かった時にも役立つ表現。

②情報源を示す >

「～によれば、～とのことでした（～だそうです）」

③口外を禁じる

「ここだけの話ですが」「オフレコですが」「内密ですが」など

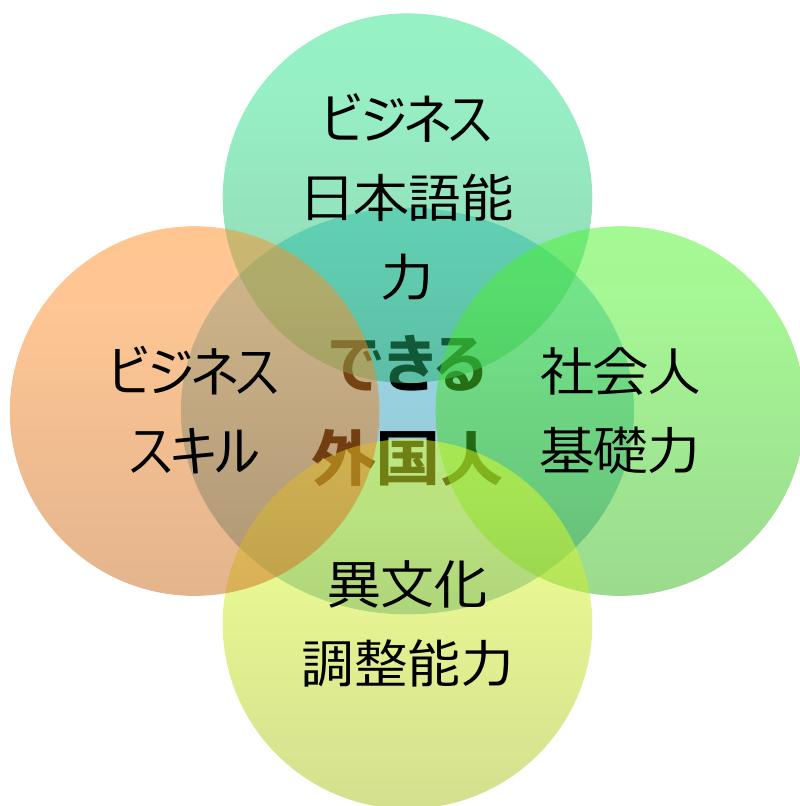
*「オフレコ」は「off the record」の意味。

④「～そうだ」「～らしい・～みたいだ」の違い

「～そうだ」：確実なことを伝える場合に使う。

「～らしい・～みたいだ」：確かではないことを伝える場合に使う。

<コラム> 仕事ができる外国人ビジネスパーソン



外国人ビジネスパーソンに必要な能力とは？

スキル	主な内容
(1)ビジネス日本語能力	敬語、ライティング（メール）、電話応対、等
(2)社会人基礎力	マナー、チームワーク、ポジティブシンキング、モチベーション、タイムマネジメント、気配り、他者貢献の精神、ストレス耐性、倫理、寛容さ、等
(3)異文化調整能力	日本人の価値観や行動様式、日本のビジネス文化などの理解と適応
(4)ビジネススキル	マーケティング、情報分析、戦略立案、ロジカルシンキング、プレゼンテーション、営業、PR、プロジェクトマネジメント、設計、開発、デザイン、等

*経済産業省の「外国人留学生向けの研修のあり方について」をもとに作成

<おさらい> 特に重要なフレーズ

- ・「仮に～た場合は、」
- ・「今までの経験から申しますと」
- ・「～あかつきには」
- ・「～そうですよ」
- ・「～によれば、～とのことでした（～だそうです）」

