

IUJ

ケースで学ぶビジネスプラクティス  
－仕事のやり方－

B u s i n e s s P r a c t i c e



言語教育研究センター

## 謝辞

本教材作成にあたりまして、ミャンマーおよびベトナムで現地の日系企業の方々にお話を伺いました。本教材のケースはそこで伺ったお話を参考にさせていただいております。

また、本書の構成につきましては『外国人児童生徒のための支援ガイドブック - 子どもたちのライフコースによりそって-』（凡人社）を参考に致しました。

（株）三橋の三橋一弘氏には本教材作成当初より企業の視点からの貴重なアドバイスをいただきました。また、富士ゼロックス（株）の鈴木美奈子氏からは社員教育に関して示唆に富むご助言をいただきました。元（株）伊勢丹勤務で人材育成に関わっていらっしゃる小林佳子氏とは話し合いを重ねて共に教材を作成致しましたが、その際には日本企業で働く際に必要なルールやマナーについてきめ細やかなアドバイスをいただきました。

さらに、日本語教育学会主催のワークショップ「ケース（事例）で学ぶビジネス日本語教育 - 問題解決型討論活動のデザイン -」（2011.3.5）では、講師の近藤彩先生及び池田玲子先生より多くの事を教えていただきました。本教材作成にあたりまして、このワークショップで学んだことも参考にさせていただきました。

これらの皆様のご助言、ご協力なくしては本教材は出来上がりませんでした。この場を借りまして、改めて心より御礼申し上げます。

2016年7月

著者一同

## 参考文献

斉藤ひろみ（編）、今澤悌、内田紀子、花島健司（2011）『外国人児童生徒のための支援ガイドブック - 子どもたちのライフコースによりそって-』 凡人社

近藤彩、池田玲子（2011）「ケース（事例）で学ぶビジネス日本語教育 - 問題解決型討論活動のデザイン -」ワークショップ（3月5日）、日本語教育学会

# GSIR

## 国際関係学研究所

公共部門の課題を主とする国際関係学研究所は、時代の潮流を見通す長期的なビジョンと多様な価値観を認識・理解するグローバルな視野を有し、国際社会が抱える広範囲で多様な課題に対して高度な分析能力と問題解決能力を発揮できるプロフェッショナルの養成を目的とします。1982年の開設以来、21世紀の国際社会で幅広く活躍できる様々な分野のリーダーを数多く輩出、世界的に高い評価を受けています。

<http://gsir.iuj.ac.jp/j/>

### PMPP 公共経営・政策分析プログラム:

#### ●修士 (公共経営学)

効率的な公共経営及びグッド・ガバナンスの構築に寄与するために必要な専門知識、科学的手法、実践的理論を修得し、国際機関、中央・地方政府などの公共部門で幅広く活躍できる政策実施評価能力及び組織管理能力を持つ専門家を養成します。

### IRP 国際関係学プログラム:

#### ●修士 (国際関係学)

国際関係に関わる政治、経済、社会の主要な事象や趨勢を包括的、複合的に理解し、分析する能力を高め、国際社会の各分野のリーダーとして幅広く活躍できる人材を養成します。

#### ●修士 (国際平和学)

武力紛争と平和構築、貧困と開発、環境破壊と持続的発展、ジェンダーなどによる差別など、「人間の安全保障」にとって枢要であると考えられているすべてのグローバル・イシューを研究対象としています。

### IDP 国際開発学プログラム:

#### ●修士 (国際開発学)

環境に優しく平和で貧困と所得格差の無い国際社会を構築するために必要な専門知識、科学的分析手法、実践的理論を身につけ、国際社会で幅広く活躍できる国際開発のプロフェッショナルを養成します。

#### ●修士 (経済学)

持続可能な経済成長を目的とした経済開発政策の立案・実行を担う専門職業人を養成します。高度な経済理論と計量分析手法だけでなく、それらの諸理論を現実の経済開発政策に応用する実践的能力を学びます。

### PPP 公共政策プログラム (1年制):

#### ●修士 (公共政策)

急速に進展するグローバル化への対応が急務となっているわが国の社会において、近年最も必要とされている“国際社会に向けて日本を発信できる人材”の育成を目的とし、政府機関や地方自治体あるいは企業等において2年以上実務に就いている社会人を主な対象とした1年制修士課程です。

# GSIM

## 国際経営学研究所

民間部門の課題を主とする国際経営学研究所は、時代を先駆けるグローバル・リーダーの育成を目的とします。多文化・多国籍の環境のもとでリーダーシップを発揮できる能力、マネジメントの基礎となる職能的スキルや知識を十全に身に付けたジェネラルマネジャーを輩出、MBAプログラムの世界ランキングにも選ばれており、アジアを代表するビジネススクールとして認められています。

<http://gsim.iuj.ac.jp/j/>

### MBA MBAプログラム:

#### ●修士 (経営学)

ファイナンス、マーケティング、生産・開発、マネジメント、IT、人的資源管理などの基礎知識を修得後、キャリアプランに沿って科目を選択。多国籍環境でも経営課題を実践的に解決できるリーダーを育成します。

### IMBA MBA 1年制プログラム:

#### ●修士 (経営学)

実務経験を通して既にかかなりの専門知識を有する方を、12ヶ月でグローバル経営人材として育成することを目的としたインテンシブなプログラムです。原則として5年以上の職務経験がある方を対象としています。

### E-Biz Eビジネス経営学プログラム (1年制):

#### ●修士 (Eビジネス経営学)

テクノロジーを応用して、ビジネスに付加価値をもたらすことのできる人材を育成する1年制修士課程です。学生のキャリアプランに合わせ、MBAの授業科目も含め、フレキシブルな科目選択が可能です。

### 言語教育 研究センター

**英語プログラム** 学内公用語でもある英語能力を高めるために、入学前に夏期英語集中講座 (IEP)、1年次にアカデミック・イングリッシュ、アカデミック・ライティング等の授業を行い、全ての職業人に必要不可欠なツールとしての英語力が身につくようサポートしています。

**日本語プログラム** 日本語が全く初めての留学生から、上級レベルまでに対応。日本での生活に必要な日本語の修得、就職や進学に必要な日本語能力の養成、日本リテラシーを有して母国の将来を担う人材の育成を柱とするコース設計となっています。

## 目次

---

本書の使いかた	2p
1. 時間を守る	4p
2. 職場環境を整える－机上の整理	8p
3. 職場環境を整える－書類の整理	12p
4. 連絡をする－アポイントメント	16p
5. 連絡をする－上司への連絡	20p
6. 連絡をする－離席時の連絡	24p
7. 準備をする－ミーティングへの参加	28p
8. 確認をする－書類のチェック	32p
9. 報告をする－クレーム	36p
10. 計画性を持つ	40p
11. 優先順位を考える－方法を考える	44p
12. 優先順位を考える－相談する	48p
13. 積極性を持つ－沈黙しない	52p
14. 積極性を持つ－自ら考える	56p

---

---

## 《本書の使い方》

本書は、将来日本につながる仕事に関わりたい、あるいは現在関わっている方達を対象にした、ビジネスマナーやビジネスルールなどを学ぶための教科書です。

本書は「仕事のやり方」として14のテーマを扱っています。テーマは「時間を守る」「職場環境を整える」「連絡をする」「準備をする」「報告をする」「計画性を持つ」「優先順位を持つ」「積極性を持つ」から構成されていますが、どのテーマからも始めることができます。学習者の状況にあわせて選んでください。

それぞれのテーマは「ケース（事例）」「考えましょう」「社員の気持ち」「上司の気持ち」「話しましょう」「日本語の表現」「日本の企業文化」で構成されています。それぞれについての使い方は以下の通りです。

---

### 「ケース」:

ビジネスの現場で起こりうる事例を紹介しています。自分だったらどのようにするだろうか、あるいはしているだろうかと考えるきっかけを作り、問題提起をする事例です。事例の背景を考えながらケースを理解させてください。

### 「考えましょう」:

選択肢を選ぶことで、自分の仕事観を客観的に捉えさせます。選択肢から正解を探すのではなく、自分の仕事のやり方や考え方を改めて考えるきっかけを提示しているので、複数の選択肢を選んだり、あるいは選択肢を選ばずに他の選択肢を考えさせてもよいでしょう。それぞれの選択肢のどこが問題なのかを細かく確認することもできます。さらになぜその選択肢を選んだかを説明することによって、自分自身の仕事に対する姿勢を客観的に捉えられると思います。

### 「社員の気持ち」:

ケースでは、新人社員、あるいは日本の企業文化をまだよく知らない社員が登場します。ここではその社員（Aさん、Bさん…）の気持ちを「Aさんの気持ち」「Bさんの気持ち」として示しています。AさんにはAさんなりの事情があり、気持ちがあるはずなので、ここではその気持ちを代弁しています。

これを読んで共感する人もいれば、反対意見を持つ人もいますが、その気持ちを理解したうえで、また、次の「上司の気持ち」を理解し、ではこのケースではどうしたらいいのかを考えさせてください。

### 「上司の気持ち」:

「上司の気持ち」を理解することは仕事のやり方を考えるうえで重要な意味を持ちます。上司がなぜそのような気持ちになったのかを理解することは、日本の企業文化を理解することにつながります。日本文化、日本の企業文化とあわせて説明し、紹介してください。日本の企業文化への理解がより深まると思います。

### 「話しましょう」:

「考えましょう」でとらえた自分自身の仕事のやり方を念頭に入れて、「社員」「上司」の気持ちを理解し、では仕事をするにはどのようなやり方が効率的なのか、どうすれば対人関係に配慮できるのかなどを考えさせます。それぞれの項目を話しあうことで、日本の企業文化と自分が持っている文化を比較し、仕事のやり方について考えるきっかけとしてください。

### 「日本語の表現」:

テーマに関連している日本語の表現を紹介しています。初級レベルの学生には難しい表現があるかもしれませんが、現場で使われる敬語などをそのまま示しています。テーマに関連する語彙や表現に下線が引いてありますから、はじめはこの意味を理解するだけでもよいと思います。中級レベル以上の学生には、下線部分や会話部分を覚えるなど日本語能力によってやり方を選択してください。

### 「日本の企業文化」:

ケースの事例を受けて、日本の企業文化について説明しています。社員はどうすべきだったのか、問題が発生するのを防ぐにはどうしたらいいかなどのポイントが書かれています。ケース例にとどまらず、仕事のやり方へのアドバイスも書かれています。学習者に考えさせてから、この説明を読んでもいいでしょう。最後に一言キーワードが書かれていますので、それを理解してから読む方法もあると思います。また、項目を表にしてそれぞれができているかどうか各自でチェックすることもできます。テーマによっては丁寧に説明している部分もありますので、適宜抜粋する、二回に分けて説明するなど学習者の状況にあわせて工夫してください。

本書を通して、学習者の方々が改めて自分自身の仕事のやり方、日本の企業文化について考え、また自らの仕事観について振り返ることができれば幸いです。

# 1. 時間を守る

## 1) ケース

Aさんは取引先の企業と3時に会う約束をしました。契約の打ち合わせをするためです。ところが、その日は雨が降っていてバスが遅れました。3時20分ようやく取引先に着くと、約束をしていた社員が「どうかしましたか?」と聞いてきました。「雨が降ってバスが来なかったんですよ」と答えたところ、苦笑されてしまいました。

### 考えましょう

あなたが取引先の社員だったらどう思いますか。次の1～3の中から選んでください。選んだ理由について説明してください。

1. 遅れた理由が「雨が降ってバスが来なかった」ということなら仕方がないです。
2. 遅れた理由が「雨が降ってバスが来なかった」ということに驚き、あきれます。
3. 自分も同じ理由で遅れたことがあるので気になりません。

### 【Aさんの気持ち】

雨が降っていたので、予定した時間より5分早く会社を出たのですが、バスがなかなか来なくて遅刻してしまいました。私はちゃんと早めに出たので、遅れたことは仕方がないです。それに1時間や2時間ならともかく、20分しか遅れていないのですから、気にしなくていいと思います。打ち合わせがスムーズにできなかったのが、私の遅刻のせいだとしたら不本意です。そうだとしたら、小さなことを気にし過ぎだと思います。

## 【取引先社員の気持ち】

約束の時間があったので、やるべき仕事を途中でやめて待っていたのに、20分も遅れてくるなんて信じられません。理由が「雨が降っていてバスが遅れた」ということにも驚きました。遅れるのなら連絡が必要です。雨の日にバスが遅れることは予想できるので、早めに会社を出るのが常識です。こちらが苦笑しても気にしていないようだったので、今後のことが思いやられます。

## 話しましょう

次の1～4について話し合いましょう。

1. 相手がバスなどの遅れで約束に遅れたらどう思いますか。
2. 仕事上の約束の場合、どれくらいの遅れなら許せますか。
3. 約束をした日に雨が降っていたらどうしますか。
4. 約束の時間に遅れそうだったらどうしますか。

## 2) 日本語の表現

A社社員：雨で道路の渋滞がひどくて約束の時間に伺えそうにありません。

申し訳ありませんが、お約束の時間を4時にしていただけませんか。

B社社員：はい、わかりました。お待ちしております。

## 日本の企業文化を理解する

「日本人は時間に正確だ」「電車が時間通りに来る」とよく言われます。新入社員は入社時の研修で5分／10分前集合を叩きこまれます。

日本人でも全ての人が時間に正確ではないので、プライベートな待ち合わせなどでは遅れる場面も見かけます。しかし、ビジネスではアポイントや納期などの約束は必ず守ることが前提だと考えてください。

### 《時間に遅れないために心がけること》

#### ①約束は無理のない時間に決める。

余裕のない約束はしません。約束の場所までの所要時間を考えます。

#### ②5～10分前に着く余裕を持つ。

・初めて行く場所はよく調べ、迷う事も想定して早めに出る。

・行き先が遠方の場合時刻表を確認し、ちょうどよい時間の1本前に乗る。

ただし約束の時間ちょうどに訪問します。時間前では先方の準備が整っていない可能性があるため配慮が必要です。

#### ③雨や雪、台風等の天候や催し（お祭り、コンサート、選挙など）で道路事情に影響がでることが想定される場合はさらに早めに出る。

※出発がギリギリであわてると忘れ物をしたり、行き方を間違えたりしやすくなります。

### 《万一遅れそうになった場合の心がけ》

#### ①交通手段を変更し（路線、タクシー利用など）間に合うように努力する。

#### ②遅れると分かったら、または遅れる可能性があれば、できるだけ早く連絡する。

#### ③予定時間と遅れる理由を伝え了解してもらえるか確認する。

この時予定時間を早めに言いません。10分遅れる時に「5分遅れる」と伝えると相手はイライラしますが、「15分以内に到着する」と伝えると、言ったよりも早目に着くことができます。

#### ④遅れるという連絡をした場合も待つ相手の事を考え、少しでも早く着けるよう急いで向かう。

時間を守れないとあなた個人の印象が悪くなるばかりか、会社の信用を落とすことになります。相手に迷惑をかけず気持ちよく仕事を進められるよう、訪問する場合だけ

でなく提出物や納品の締め切り、電話やメールの約束など、日頃から時間や期日を守る習慣を身につけましょう。

**時間を守ることは会社の信用につながります！**

