

「日本人論」③ 教案

〔前回の復習〕

〔今回の授業のねらい〕

ステレオタイプではあっても、日本人および日本社会の特徴を学び、一方では変容する現代の若者の特徴をここまで学んできた。

日本の社会で学生生活を送り、日本の会社に就職していった留学生たちを見ると、留学生時代に日本の社会に適応する能力を備えていったことがよく分かる。他に、様々な要素も考えられようが、学生時代にいわゆる現代の日本人の学生と仲良く、上手くやっている者が多い。また、その期間に、日本の社会でアルバイトを経験し、従来の日本社会の仕組みや、年配者の特徴を学んだ者も多い。

このようなことから、日本人の学生が持つ「友達観」、「アルバイト観」をアンケートで調べた結果を、留学生にとっては「友達力」、「アルバイト力」と称し、両者の比較によって適応する能力を浮き彫りにしてみたい。

しかし、ここでも浮き彫りにされるのは、文化的な背景に根ざした価値観の違いであろう。

〔解説と授業の展開〕

以下の項目のそれぞれの言葉の意味を考え、各グループの中で自分が大切だと思うものを、順位をつけて3つ選ばせ、日本人の感情・発想・行動パターンとの比較を行う。

各言葉の（ ）内の解説は、日本人ならこう考えるまたは留学生にありがちな態度というための参考。

1. 日本人と親しくなるために「友達力」を考えよう

●友達を大切にできる

- ・エゴを出さない（わがままでない、相手のことが先＝但し相手がエゴの時を除く）
- ・損得を人間関係に持ち込まない（自分の利益のために人や会社を利用することはしない）
- ・相手の受け取り方を考える（話すとき・行動するときに）
- ・相手のものに手を出さない（勝手に相手のものを使わない、借りたものは返す）
- ・だまさない（良心に正直である、オーバートークしない、嘘をつかない）
- ・ほめることができる（人のいいところを見つけられる、一緒に喜べる）
- ・文句を言わない（人のあら探しをしない）
- ・表裏がない（裏で悪口をいわない、人を陥れない）
- ・相手の不幸・当惑に手を差し伸べられる（慰められる、つけ入らない、手助けできる）

2. 日本人と親しくなるために「アルバイト力（チーム力）」を考えよう

●日本人の好きなルール 「けじめがつけられる」

- ・ルールを守る（人が見ていなくても）
- ・口が堅い（秘密を守れる）

- ・人のせいにししない（いいわけしない）
 - ・公私の区別（公私混同しない）
 - ・社内・社外の区別（外への顔と内への顔）
 - ・上下の区別（職場の上下関係をわきまえる、上司の誘いを断らない）
 - ・時間を守る（遅刻しない、約束の5分前に行く）
- 日本人が大切にしているチームワーク 「和の精神（連帯感・協調性）」
- ・非を認める（すみませんといえる）
 - ・義理堅い（恩を忘れない）
 - ・人間関係を切らない（縁を大切にしている、出会いを大切にしている、誘いを断らない）
 - ・リーダー（経営者）への忠誠心がある（リーダーの意を押し量って行動する）
 - ・チーム（会社や組織）への忠誠心がある（責任感がある、迷惑をかけない）
 - ・リーダーシップがある（リーダーになったときにエゴを出さない）
 - ・理屈を人間関係に持ち込まない（人情を優先し、論理は組織間・物にのみ）
 - ・あいまいを尊ぶ（好き嫌いをはっきりさせない）
 - ・「ほうれんそう」ができる（独断専行しない）
 - ・人情味がある（ともに喜べる、人の弱みにつけこまない）
- 日本人が好きな仲間 「仕事を大切にできる」
- ・こつこつ努力（口先よりも実行、怠けない、手抜きしない）
 - ・与えられた仕事に全力をつくす（自分の都合で指示や仕事をまげない）
 - ・責任感がある（チームの成果・義務を優先する）
 - ・社内恋愛しない（まわりにわからないようにする）
 - ・時給以上に働きその対価を求めない（金は天下のまわりもの）
 - ・意志が強い・逃げない（困難に負けずに結果を求める）
 - ・見通しをもって行動する（締め切りと予算が守れるように逆算して行動する）
 - ・工夫できる（言われた通りにした上で目的を満たす別の方法が考えられる）

【授業のまとめ】

〔参考文献〕

- ・日本人の学生に行った「友達力」、「アルバイト力」のアンケート
- ・「図解ビジネスマナー」 高橋書店

〔レジュメ〕

- ・添付

〔配布プリント〕

- ・「図解ビジネスマナー」 高橋書店

〔前回の復習〕

〔本日の授業内容〕

以下の項目のそれぞれの言葉の意味を考え、各グループの中で自分が大切だと思うものを、順位をつけて3つ選んでください。

1. 日本人と親しくなるために「友達力」を考えよう

●友達を大切にできる（以下の言葉の意味を考え、母国の人と比較しよう）

- ・エゴを出さない
- ・損得を人間関係に持ち込まない
- ・相手の受け取り方を考える
- ・相手のものに手を出さない
- ・だまさない
- ・ほめることができる
- ・文句を言わない
- ・表裏がない
- ・相手の不幸・当惑に手を差し伸べられる

2. 日本人と親しくなるために「アルバイト力（チーム力）」を考えよう

●日本人の好きなルール 「はじめがつけられる」

- ・ルールを守る

- ・口が堅い
- ・人のせいにしない
- ・公私の区別
- ・社内・社外の区別
- ・上下の区別
- ・時間を守る

●日本人が大切にするチームワーク 「和の精神（連帯感・協調性）」

- ・非を認める
- ・義理堅い
- ・人間関係を切らない

- ・リーダー（経営者）への忠誠心がある
- ・チーム（会社や組織）への忠誠心がある
- ・リーダーシップがある
- ・理屈を人間関係に持ち込まない
- ・あいまいを尊ぶ
- ・「ほうれんそう」ができる
- ・人情味がある

●日本人が好きな仲間 「仕事を大切にできる」

- ・こつこつ努力
- ・与えられた仕事に全力をつくす
- ・責任感がある
- ・社内恋愛しない
- ・時給以上に働きその対価を求めない
- ・意志が強い・逃げない
- ・見通しをもって行動する
- ・工夫できる

[授業のまとめ]

Business Skill 16
意思をスムーズに伝えるために

ビジネス会話のポイント

会話でのスキルをアップさせる

敬語のほかに、相手に好印象を与えられる言い方も覚えておくといひでしょう。堅苦しいだけのこちない会話では、仕事がつまらなくなるかもしれません。適切な言いまわしがタイミングよくスムーズに出てこそ、相手も会話に集中するものなのです。

たとえ誰かを待たせるときに「少し待ってください」でなく、「少々お待ちいただけますか」と言うだけでも印象は違います。ほかにも「今はできません」を「〇時以降ならできます」など、表現を少し替えるだけで印象はがらりと変わります。また、「どちらさまでしょうか」の前に、「失礼ですが」をつけたり、「お待ちいただけますか」の前に「恐れ入りますが」をつけたりするなど、マツトにすることでやわらかい表現になるキーワードは、ぜひ覚えておきましょう。

覚えておきたい **ビジネス用語** **コーチング**

効果的な質問を投げ掛けることで、相手の持つ、本来の能力や意欲を引き出すことを指す

承知する場合
「かしこまりました」



依頼する場合
「お手数をかけますが」



あいさつする場合
「いつもお世話になっております」



反論する場合
「ごもっともですが、...しかし」



時間をもらう場合
「お手すきでしたら」



謝る場合
「大変申し訳ございません」



不快にさせない言いまわし

言葉の選び方だけで、相手に与える印象が変わります。強い口調で話したり、否定的な返し方をしたりせず、丁寧でやわらかな言いまわしを心がけましょう。

NG!



OK!



そのほかの例

NG	OK
わかりません	私にはわかりかねます
無理です	〇時までならできます
伝えてください	お伝えいただけますか

NG!



OK!



54

覚えておきたい言いまわし

ビジネスシーンでよく使われる言いまわしを以下にあげました。相手も同様に多用するので、覚えておくとお話をスムーズに展開できます。

承知する場合
「かしこまりました」



依頼する場合
「お手数をかけますが」



あいさつする場合
「いつもお世話になっております」



反論する場合
「ごもっともですが、...しかし」



時間をもらう場合
「お手すきでしたら」



謝る場合
「大変申し訳ございません」



そのほかの例

さようでございますが、では、すぐお待ちします	このような所で恐縮ですが	恐れ入ります、そのような予定はございません
勝手なお願ひではありますが、ご理解いただけましたら...	あいにくですが〇〇は留守にしております	3日間お休みを頂戴いたします
大変長らくお待たせいたしました	〇〇がすぐに参りますので、少々お待ちください	〇〇までおことづけください

55

Business Skill 18
仕事はチームプレーで成り立っている

「ホウレンソウ」はビジネスの基本

報告、連絡、相談を確実にする

報告、連絡、相談。略して「ホウレンソウ」は、ビジネスコミュニケーションの基本です。報告が遅れる、連絡が行き違ふ、相談とずらして強断する、これらの行為は、チームワークを乱すだけでなく、重大な失敗を招くことにもつながります。

特に上司への報告は、部下の業務のひとつ。仕事の途中経過、変更、終了、結果などは、こまめに報告しましょう。そして、経過でわからないことなどがあつたら、必ず相談すること。連絡も、こまめに行うことが大切です。

す。両国と情報を共有することで、問題意識を揃え、孤立することを避けられます。仲良しが増えることで、仕事への意欲も高められるのです。常にホウレンソウを心がけて行動しましょう。

覚えておきたい **ビジネス用語** **コンプライアンス**

法令遵守の意味。法律や社会的な倫理、規範を守って行動すること。ビジネスパーソンの基本とされる

「報告」のポイント

① **結論を簡潔に**
まず「今お時間よろしいでしょうか」と確認し、上司に報告を。内容は簡潔かつ必要な、重要な結論から話し始める。もし、うまく話せないうちならメモにまとめておく

② **説明はありのままに**
業務報告に個人的な感情は必要ない。客観的な事実をありのままに報告することが大事になる。駄々やアタマなど、具体的な数字があると伝わりやすく、上司にも好印象

③ **自分の意見もつけ加える**
報告の最後に、自分の意見を述べ、これには相手の意見なのだがと前置きし、自分の意見ややる気などをアゲルと、上司に好印象を与えられる

「連絡」のポイント

「連絡」のポイント
些細なことでも早めに
受けた連絡内容は、早めに伝達することが重要。互いに連絡を取り合うことでチームワークが生まれ、職場の活カアップとなります。特に、日程、時間のスケジュール変更などは、最優先で伝えましょう。

電話連絡する場合
重要な内容の連絡事項は電話は通さない。どうしても必要な場合は、相手先に口頭でも伝え、用件は録音しておく

説明が困難な連絡
口頭では要点のみを伝え、詳細は資料などにまとめる。相手に伝わりやすくなる。連絡内容をシンプンに説明するのが基本

「相談」のポイント

間を置かず上司へ
ミスやトラブルのときこそ、すぐ上司に相談しましょう。自分勝手な判断のもとで仕事を進めることは、会社全体に多大な被害をもたらす可能性もあるのです。相談は、部下の重要な義務と考えておきましょう。

相談の前に
相手の都合を考慮することが大事であり、忙しい場合はアポイントを取る。緊急の用件であれば時間を空けて、すぐ相談する

結論から簡潔に
相談でも自分の出した結論から先に述べる。説明は事実だけを話し、その後、自分に都合の悪いことがあつても隠さずすべて話す

常にメモを取るくせを

上司と話す時はメモを準備しましょう。覚えられずと焦つていても、時間が経つと記憶はおぼろげになります。また「言った」言わない」のトラブルを回避するために、用件を文書に残しておくことは大切です。

5W2H

When ... いつ
Where ... どこで
Who ... 誰が
Why ... なぜ
What ... 何を
How ... どのように
How much ... どのくらい

メモは「5W2H」にメモを取る時は、話の内容を「5W2H」にすっきりまとめる。後でメモを見返した時に、何を話したかわかりやすくなる

スケジュールを立てる
メモを取る場合、先にスケジュールと照らし合わせる。もし、スケジュールに照準が合えば、はっきり伝えることも大切

58

始業前の準備

1日の下準備をして、仕事をしやすく

事故やトラブル、電車の遅れで慌てないためにも、始業15分前の出社を心がけましょう。新入社員は、その時間で掃除やお茶の準備をするのが基本になります。業務開始後には仕事の手続きになり、周囲の人に不快感を与えます。また15分の間に、自分のスケジュールをチェックすることも重要。何をすべきか計画を立てて業務を管理すれば、効率は一気に上がります。

勤務ではありませんが、職場のムードをつくるためにも、始業前に窓を開けて新鮮な空気を取り入れる、自分の

机を整理する、公共スペースを片づける、なども大事です。気持ちよく仕事をするための準備として、積極的に取り組ましましょう。こうした少しの手間を毎朝続ける習慣こそが、あなたへの評価を高めていくのです。

心に留める
すべてを指示しなくても、段取りをつけ目的達成できる人物になれ(メーカー・営業)



部下にしてほしくない、朝の行動

始業時間とは文字通り、業務をスタートする時間。まだ仕事を一人前にはできない新入社員が、無情な行動をとるとはもつてのほかです。

メーカー/男性・40歳

「始業後も気づかずに新年度や確認を読んでいるのはやめてほしいです。これをされると、朝から気分が悪くなってしまう！」

商社/女性・32歳

「いくらまだ始業していないからといっても、会社でお化粧するのはどうかと思います。同じ女性から見て、みっともないですね！」

始業前にやること

1日の予定を確認



買込しているつもりでも、忙しくなると忘れる予定はあるもの。1日のスケジュールを確認し、その日の業務を優先化することが大事

机まわりを整理



始業直前に机の整理をする。書類の整理に、落ち書きのない人だと思われるためにも、始業前に整理しておくことがよい

15分前までに出勤



遅刻を防止するためにも15分の余裕をもちおくこと。ギリギリの時間に駆け込んではいけません。リフト気分だと終わってしまうことも

積極的なあいさつで雰囲気づくりを



早めに出勤し、出勤してきた上司や同僚に明るくいさつをする。朝の元気なあいさつは、職場のムードづくりにも最適な要素となる

自主的に職場を掃除する



当朝が決まっている公共スペースなどは、積極的に掃除しよう。気持ちよく業務を進めるための環境づくりにも貢献することも必要

取引先からのメールをチェック



始業前にメール確認を習慣化させること。急な変更やトラブルに、前もって対応できるように余裕をもちおくことが大事

こんな時どうする? 始業前編

始業前にやるのが習慣化しない 始業前なので仕事したくない

>>>手帳や日記を活用
習慣化したいことや、意識にすり込む必要があります。そのために前日の夜などに、手帳や日記に書き込んでおくこともひとつの手段です

>>>フォームアップと考える

スムーズな業務開始のためのフォームアップと考えましょう。取られた時間で業務をこなすスピードアップするためにも、始業前からしっかりと仕事しなければなりません

上司・先輩とのつき合い方

敬意を払った態度で

上司・先輩とつき合っていくうえで最も重要なのは、常に敬意を払い謙虚な姿勢を心がけることです。これはキャリアや実力が上の相手に対して当然すべきこと。これができていないれば、いかに仕事ができたとしても、信頼を得ることは難しいでしょう。

仕事の姿勢が身についたら、任せられた業務は正確にこなし、途中経過などを定期的に報告します。部下を管理する上司・先輩にとっては、仕事の進行状況を把握できると安心なのです。また、仕事の進みがある時は必ず相

談するようにしましょう。これは恥ずかしいことではなく、かえって上司・先輩との関係を深めることにつながる行為です。上司・先輩とこうした関係を続けられれば、信頼を得られるでしょう。

心に留める 上司からの一言

ビジネスでは、必要と思った時以外はあまり出しゃばらないほうがよい(独立行政法人・研究開発)

上司・先輩とのつき合いのポイント

謙虚な姿勢で話を聞く

話し言葉もって謙虚に聞くことが重要になる。上司・先輩は素直な話を聞ける部下に対しては、自然と好感をもつもの



上下関係を重んじる

たとえ上司・先輩との関係に慣れてきてても、上下関係は常に意識する必要がある。あくまでもビジネス、その言葉を忘れてはならない



相談は迷わずすぐに

仕事上の疑問は自分だけで処理せず、すぐに相談する。その際はポイントを明確にし、相手にわかりやすく具体的に説明すること



感情的な発言は慎む

上司・先輩の話を疑問をもつこともあってもいい。しかし、それは建設的に質問された意見として素直に聞くことが後々活きる



呼ばれた場合

- ①返事をして上司・先輩のもとへ
- ②メモを取りながら聞く
- ③指示を実行しこまめに報告する



呼ばれたら返事をし、すぐに上司・先輩のもとへ行く。手を離さない時は、どれくらいで手が空くのか、明確な時間を示して伝える

指名された時はメモを取り、要点をまとめる。上司・先輩の話を仕事に反映できれば、必ずと好感を得られるようになる

指示された仕事は指示を守り、確実にこなすこと。なお、報告はこまめにし、上司・先輩が常に進行状況を把握できることが重要

同行する場合

- ①移動の際は
- ②あいさつの時は
- ③打ち合わせでは



上司・先輩の席は積極的に持つ。部下が歩くことをよく思わない人もいるので、上下関係を意識し歩幅後ろを歩くことよい

あいさつや名刺交換は、上司・先輩が先に行うのが常識。部下はあくまでリポーター的な役割であることを心得てかまうこと

前もって資料の準備をするなど、上司・先輩が打ち合わせを円滑に進められるようサポートすることが部下の最も大事な役割となる

上司に聞きました

好感をもてる部下とは?

金銭/男性・42歳
「自分の意見をもっている部下は好感がもてます。与えられた仕事しかできない部下は、当たり前のごとをしているだけですから」

メーカー/男性・40歳
「話を素直に聞ける部下は、育てがたいありません。どんな話でも私的な意図があるわけで、それを真剣に聞く部下は成長が早いです」

Business Skill 24
飲みに誘われたらどうすべき？
**アフター5の
つき合い方**

誘いを受けるメリットを考える

アフターに上司や先輩に飲みに誘われる機会は必ず訪れるもの。こういった場合は、予定がない限りおつき合いしましょう。誘ってくれる理由はそれぞれですが、懇話を深めることができた、貴重な社会経験からアドバイスをもたらしたりするかもしれません。どんな時でも戦略的な視点をもつことが重要です。

とはいえ予定が入っていたり、仕事を立て込んでいたりして、どうしても避けられない場合は、相手に不快感を与えないやわらかな表現で断るよう

しましょう。「大変申し訳ございません。今日は仕事を立て込んでおりますので、次の機会にぜひ一緒させていただけたらと思います」などと言えば、相手も仕方ないという気になり、しこりを残さずに済みます。

覚えておきたい HRD (Human Resource Development)
ビジネス用語
経営に必要とされる人材を戦略的に育成・開発していくことを指す。人材開発ともいわれる

飲み会での心得

飲み会でも礼儀を失すれば、信頼を失う場合があります。お酒の席だからと気を許しすぎることは禁物。

- ① 飲み会の席で得られるメリットを考え、上司・先輩の誘いにはできる限り応じる
- ② 乾杯の時は、目上の人のグラスより高く上げない
- ③ 上司・先輩におごってもらったら丁寧にお礼を言う
- ④ 同僚との場合は割り勘で済ませる。できる限りお金の負担は偏らない

NG! 飲んだ翌日は遅刻厳禁

飲んだ翌日の遅刻は絶対NG。上司は出勤しているのに新人が遅れて来たら、ビジネスパーソン失格です。この場合はいつもより早く出勤するくらいの意気込みが必要です



上司の誘いを受けるメリット

酒席に参加することは、自分を成長させられる絶好のチャンス。自分がその席で上司から何を引き出せるかが、有益な飲み会にできるかどうかの分かれ目です。

仕事の情報が得られる



お酒の効力もあって、上司・先輩も気を許し、いつもは取れない、貴重な話を耳にすることも

社会経験が聞ける



お話を聞けば、若い社会経験を語り出す人もいます。そんな話を聞けるのも、お酒の席ならではの

人脈を増やせる可能性も



話にのびてみれば、意外な大物と知り合えることも。そこからビジネスチャンスが生まれる可能性も十分にありつつ

懇話を深められる



懇話とは違う空気を共有し、懇話を深められる。ごつごつ酒で良好な関係を構築するのも、後々大いに役立つ



尚社/男性/38歳

「私は部下の悩みや不満を聞いてあげたいと思ったら、飲み会に誘いますね。ふだんの生活じゃわからないこともありますからね」

残業はなるべく避ける

仕事は就業時間内にこなしてこそ一人前です。計画を立て、その通りに終わらせることが大事なのです。

残業の心得

1. 進行状況を見て
仕事の計画を立てて、その進行状況を見て残業するかどうかを決める
2. 目標を立てる
「ここまでやる」という目標を立てる。だらだら仕事しても非効率で、翌日に影響が出てしまう
3. 「帰る」という選択肢も
仕事に集中できない時は、切り上げて早く帰ることも必要。常に仕事の効率を考えることが重要