

業務引き継ぎ

1. 前書き

上司の出張や異動などで、仕事の引継ぎを指示された場合、その指示にあいづちをうちながら、わからない点についてタイミングよく聞き返して確認したり、その場でポイントを絞って簡潔に質問したり、指示を仰いだりできる会話力が必要です。

2. ロールプレイ

立場：山本課長（上司）	ブラウン（部下）
-------------	----------

仕事の内容を順に指示する 相槌を打ちながら、確認、質問し、指示を仰ぐ

課長：仕事の内容①恒例の国際見本市市協賛の件を頼むという。

ブラウン：返事をして、概要のほうはどうなっているか尋ねる。

課長：来週早々にフェスティバルの事務局から届くだろうから、条件をよく

確認し、打ち合わせで決めた方向で協議書をあげておくよう指示する。

ブラウン：返事をする。なんかあった場合はどうするか指示を仰ぐ。

課長：部長に相談するように指示する。

ブラウン：返事をする。

3. 課題

立場：B（部下） A（上司）

A：まず、①をよろしく申し上げます。

B：返事する。②か。

A：③。

④ておいてもらえますか。

B：返事をする。

⑤場合は⑥

A：その時は、⑦てください。

それで、(部下の名前)さんに④とって。

B：はい。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

① 恒例の国際見本市市協賛の件／フードフェスティバル出展の件／課長会

の代理出席

② 概要のほうはどうなっているんでしょう／具体的な情報はいつ入って来

るんでしょう。／何か準備しておくことはあります

③ うん、来週早々には事務局から届くでしょう／んーそれがまだはっきり

しなくて／ああ、一つあります。

- ④ 条件をよく確認して、この間の打ち合わせで決めた線で協議書を上げ／
先方に確認し／資料はもうできてるから事前に配布し
- ⑤ 何かあった／分からないことがあった／資料について問い合わせがあっ
た
- ⑥ どのように／どうしましょう／いかがいたしましょう。
- ⑦ 部長に相談し／すぐ私に連絡し／任せるから答えとい

4. 練習

- ① 名詞+のほうの使い方

例のように以下の場面で「名詞+ほう」を使って会話を作りなさい。

例：上司（自分）から部下に指示する

自分：見積もりの見直し 部下 A：会議の準備

⇒見積もりの見直しのほうはわたしがしますから、Aさんは会議の準備のほうをお願いします。

⇒見積もりの見直しは私のほうですときますから、会議の準備は Aさんのほうでお願いします。

- I. 自分から同僚に依頼する 自分：資料の数字の確認 同僚：議事録作成
- II. 上司に依頼する 自分：審査部への連絡 上司：取引先への説明
- III. 部下 A に指示する 自分：お客様へのお詫び 部下 A：対応策の検討

!! 「名詞+のほう」は、もともと「方向」を表す言葉が、その方向という意味合いを残しながら、婉曲表現として使われている。業務の分担などを相手に説明したいとき、使ってみよう。

実践

自分の場面で課題を通して話さない。