

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）
-------------	----------

切り出す 事情説明 引き継ぎを指示する

課長：ブラウンを呼ぶ

ブラウン：返事をして、何かと聞く。

課長：来月の海外出張の予定が早くなって、来週行くことになったという。

ブラウン：相槌を打ち、急だとコメントする。

課長：向こうの都合でそうなったと事情を補足し、留守中のことを頼みたいという。

ブラウン：返事をする。

課長：ここは適当でないからと、そばの広いテーブルに誘う。

ブラウン：返事をする。

3. 課題

立場：B（部下）	A（上司）
----------	-------

切り出す 事情説明 引き継ぎを指示する

A：（部下の名前）さん、ちょっといいですか。

B：はい、何でしょうか。

A：実は、①ことになったんですよ。

B：そうですか。②。

A：うん、③。

それで、（部下の名前）さんに④と思って。

B：はい、わかりました。

A：⑤から、⑥でしょうか。

B：はい。

下の表現を使って、課題を完成させなさい。

- ① 来月の海外出張が前倒しになって、来週行く／転勤の内示が出て、明日から 2、3日引継ぎで大阪支社に行く／ちょっと身内に不幸があって、明日明後日と休みをもらう。

- ② ずいぶん急ですね／それは大変ですね／それは
- ③ 向こうの都合でね／そうなんですよ／急なことでね
- ④ 留守中のことをお願いしたい／その間の私の仕事を頼みたい／その間の
ことを見てもらいたい
- ⑤ ここじゃあ、なんだ／ここじゃ、狭い／ここでは、落ち着かない
- ⑥ そちらの広いテーブルでやり／隣の会議室に行き／あちらに移り

実践

自分の場面で課題を通して話さない。