

ビジネス日本語上級コース

Lesson 5

プレゼンテーション

◆Can-do

- ① 聞き手にとってわかりやすい説明の順番や構成を考え、プレゼンテーションを行うことができる。
- ② 話の流れを示す言葉や表現を使い、プレゼンテーションを行うことができる。
- ③ 内容を補足したり、重要な箇所を強調したりして、プレゼンテーションを行うことができる。

□ウォーミングアップ

プレゼンテーションをするときに、気を付けていることはありますか。

■考えてみよう

あなたは EC サイトのカスタマーサービスチームのメンバーです。カスタマーサービスについて、時々お客様からクレームが来るため、業務の改善について考えていることを次のチーム会議で発表することになりました。

- (1) スライドの内容を確認し、それぞれのスライドにタイトルをつけてみましょう (A~E)。
- (2) どんな構成でプレゼンテーションをしたら、効果的だと思いますか。次のスライド2~6を並べ替えてみましょう。

1

カスタマーサービス
向上のための改善案

20XX年△月△日
発表者：〇〇

2

(A) ××××××

顧客満足度2.7 (5点満点)

・応答時間に関する不満	:45%
・対応の丁寧さに関する不満	:30%
・回答の正確性に関する不満	:25%

3

(B) ××××××

・マニュアル更新	:1か月以内
・スタッフ研修の実施	:2か月以内
・検索システムの改善	:3か月以内

4

(C) ××××××

顧客満足度の向上

・応答品質の改善

→ 迅速かつ正確な対応で顧客の信頼を回復

(D) ××××××

・マニュアルが古く情報検索に時間がかかる
けんさく
おとう

・スタッフの応答スキルが十分でない

→ 回答までに時間がかかるため、顧客
こきゃく
 満足度の低下につながっている

(E) ××××××

・マニュアルの整備・検索システムの改善
せいび けんさく かいぜん
けんしゆ

・定期的なスタッフ研修

→ 人材育成とツール改善で応答品質を
じんざいいくせい かいぜん おとうひんしつ
こうじよう
 向上

5
6

(3) 適宜、言葉を補いながら、実際に発表してみましょう。

■学習のポイント① わかりやすく話す工夫

Lesson2～4「説明力アップ」で学習したことを思い出してみましょう。

- ・構成を意識する。
- ・聞き手が誤解なく理解できるようなまとまりのある文を作る。
- ・一文は簡潔に。

プレゼンテーションではどのように伝えるかが大切になります。流れを変えるときやポイントを伝えるときには、接続詞を適切に使う必要があります。

◎プレゼンテーションでよく使う接続表現

- ・順序を示す まず／次に／続いて／最後に
 例) 次に現状をお話しし、続いて改善案をご提案します。
- ・原因・理由を示す なぜなら／その理由は／というのも／～(だ)からです
 例) 応答時間が長くなっています。というのもマニュアルが古く情報検索に時間がかかっているのです。
- ・結果や効果を示す その結果／そのため／よって／したがって
 例) 検索システムの操作方法が複雑になってきました。その結果、回答までに時間がかかっています。
- ・具体例を示す たとえば／具体的には／例を挙げると
 例) 具体的には、アンケートでは「応答が遅い」という声が45%ありました。
- ・まとめ・結論を示す 結論として／要するに／つまり／すなわち／まとめると／以上が
 例) まとめると、応答時間短縮と応答品質向上が急務と言えます。

■学習のポイント② スライドとプレゼンテーション(発表)の言葉

(1) スライド

スライドでは、文字をできるだけ少なくするのがよいとされています。そこで、名詞で終わらせたり、意味がわかる漢字・文字だけで表したりします。

- 例) ・クレーム件数が増えています → クレーム件数の増加 → クレーム件数 増
 ・全社システムの基盤を整えます → 全社システム基盤の整備
 ・どのサービスを使うか考えています → 利用サービス検討中

★練習

次の文章のポイントを整理し、スライドに入れる文を考えてみましょう。

- ① 海外へ旅行に行く人が少なくなってきています。
- ② 料金が高くて、利用者が少ないです。
- ③ トラブルが発生するかもしれません。

(2) プレゼンテーション(発表)

プレゼンテーションでは、スライドや資料をそのまま読むだけでは意味がありません。スライドや資料の内容に、適宜言葉を補ったり、ポイントを強調したりすることが必要です。

◎文末に「です／ます」を添えて丁寧に話す

- ・対応マニュアルの不備 → 対応マニュアルに不備があります。
 → 対応マニュアルに間違いがあります。
 ・新人スタッフの教育不足 → 新人スタッフへの教育が不足しています。
 → 新人スタッフへの教育が足りていません。
 ・FAQ更新の必要性 → FAQを更新する必要があります。
 → FAQを新しくしなければなりません。

◎言葉を加えて聞き手が理解しやすく話す

- ・平均応答時間3分を2分に短縮
 → 現在の平均応答時間は3分ですが、2分に短縮することを目指します。 など
 ・全社員の意識改革 → 社員一人一人の意識改革が求められています。 など
 ・顧客の信頼回復 → 顧客の信頼を回復することが必要です／急がれます。 など

■もう一度、やってみよう

構成を考え、言葉を補って、もう一度プレゼンテーションをしてみましょう。

■確認しよう

あなたは、精密機器部品メーカーの営業部に所属しています。チーム内で、自身の営業活動について、発表することになりました。以下のスライドを使ってプレゼンテーションをしてみましょう。

- (1) どんな構成でプレゼンテーションをしたら、効果的だと思いますか。次のスライド2～5を並び替えてみましょう。
- (2) 適宜、言葉を補いながら、実際に発表してみましょう。

営業報告

営業部 ○○

1

今月の営業状況

- 売上目標 : 500万円
- 現時点での実績 : 320万円 (達成率64%)
- 残り必要額 : 180万円 (約6～9点)
- 課題 : 中小企業の設備投資意欲がやや低下
一部商談が来月に延期

2

先月の営業成果

- 売上目標 : 500万円
- 実績 : 580万円 (達成率116%)
- 主力製品 : 産業用部品「セントリックモジュール」
「トルクフィンユニット」
- 販売数 : 約22点 (平均単価 約26万円)

3

今後の取り組み

- 重点アプローチ先
株式会社アストリンク (追加導入検討中)
トウホクシステムズ (来季予算で再提案予定)
- 施策
①導入事例の営業資料化
②サポート体制の強化案提示

4

主要受注事例

- 株式会社ライフテック
製品 : 「セントリックモジュール」
12点 (約312万円)
業種 : 医療機器部品製造
評価ポイント : 精度と納期対応

5

まとめと次回会議までの目標

- 今月残り2週間で6～9点の追加受注を目指す
- 再提案先への訪問スケジュール調整

6

ぎょうむ 日常業務で使える表現を増やそう

仕事をする上で、「他人に頼る」ことが必要になることがありますよね。しかし、自分勝手に押し付けたり相手に頼り切ったりしていませんか。

例) 「新人スタッフの教育は、ベテランスタッフにおんぶにだっこの状態です」
「急な部署移動のため、先輩から仕事を丸投げされた」

「頼り切っている」ということを少し批判的に述べ、自分でやるべきことを他人に任せ、相手の厚意に甘えている状態を「おんぶにだっこ」と言います。「おんぶ」は背中に人を乗せること、「だっこ」は小さな子どもなどを腕や胸に抱きかかえることです。どちらも、相手に体を預けて支えてもらっている状態を表しています。

また、自分の仕事を十分に説明せず、全部他人に任せることを「丸投げ」と言います。

どちらの言葉も「他人に頼る」という点は共通していますが、「おんぶにだっこ」は「甘え」、「丸投げ」は「無責任」という印象を与えてしまう言葉です。どちらも、仕事を進める上で注意すべき行動ですね。

今日のレッスンで学んだこと

□次のレッスン

Lesson 6 AI議事録の整理・修正

→生成AIで議事録を作成したことがありますか。そのとき、どんな点に注意が必要だと思うかを考えておきましょう。