

Lesson 8 ^{じっせん} 実践練習⑤ 言いにくいことを伝える

◆ Can-do

適切な敬語や配慮^{はいりょ}を示す表現を使って、言いにくいことを伝えることができる。

■ ウォーミングアップ

- ・ 目上の人に、言いにくいことはどんなことですか。
- ・ 言いにくいことを言うときに、気を付けていることはありますか。

■ トライ！

1. 社内で

半年後の3月に国にいる姉が結婚することになりました。3月は決算期で毎年忙しい時期ですが、あなたは1週間ほど帰国したいと思っています。上司^{じょうし}に相談してみます。

状況：★★☆ × 相手：★★☆

声をかける → 前置き → 事情を説明して相談する

2. 社内で

あなたは仕事中に、先輩^{せんぱい}の中田さんから急き^きの仕事をお願いされましたが、今日締め切り^{しめきり}の仕事がいくつかあり、とても忙しいです。事情を説明して断り、代わり^{ていあん}の提案^{ていあん}をしてください。

状況：★★★ × 相手：★☆☆

呼びかけに^{おう}応じる → 状況を伝え、依頼を断る → 代わり^{ていあん}の提案^{ていあん}をする

3. イベント会場で

あなたはイベント会場にいます。会場内は飲食禁止ですが、お客様が連れている子どもがお菓子を食べています。食べかすがかなり散らかっています。会場のとなりの休憩^{きゅうけい}スペースは食事をするので、そのことを伝えます。

状況：★☆☆ × 相手：★★★★

声をかける → 前置き → 注意する

■確認しよう



モデル会話 1

ヤン：課長、お忙しいところすみません。ご相談したいことがあるんですが、今お時間よろしいでしょうか……。

上野：ん、どうしたの？

ヤン：実は姉が結婚することになりました。結婚式に参加するため、1週間ほど休みをいただけないかと思ひまして……。

上野：おお、それはおめでとうございます。いつごろ帰社する予定なの？

ヤン：それが……3月末ごろなんです。

上野：あー、年度末か……。

ヤン：忙しい時期に申し訳ありません。

上野：いやいや、せっかくのお姉さんの結婚式なんだから、楽しんできてください。仕事のことは、チームで調整しましょう。

① 「～いただけないかと思ひまして……」

依頼するときの「お／ご～いただけないでしょうか」（→L7 モデル会話1参照）をより間接的に伝える表現。最後まではっきり言わず、相手の反応を見ながら、頼みにくいことや相談をするときに使う。



モデル会話 2

中田：ヤンさん、今ちょっといい？

ヤン：はい。大丈夫です。

中田：ちょっと急ぎなんだけど、今日中に先月の売上データの分析^{ぶんせき}ってできないかな？

ヤン：今日中ですか……。今日は急ぎで頼まれている業務^{むく}がいくつかあって……。申し訳ない^{わけない}んですが②、今日中はちょっと難しそうです③。明日の午後なら時間が取れるかと思いますが……。

中田：そっか……。じゃあ、他の人にも聞いてみるね。

ヤン：お役に立てず、すみません④。

中田：いえいえ。忙しいところどうもありがとう。

② クッション言葉6 「申し訳ないんですが、～」 （→L5 モデル会話3参照）

相手に配慮^{はいりよ}して、お願いした、依頼を断^{ことわ}ったりするときに使う表現。「すみません」よりも丁寧で、会社の先輩^{せんぱい}やお客様にも使うことができる。

③ 「難しそうです…」

相談を断るときには「できません」よりも「難しいです」や「間に合わなさそうです」などの婉曲的な表現を使うことが多くある。「すみませんが、～」「申し訳ありませんが、～」などのクッション言葉と一緒に断りの表現を使うとよい。

例) すみませんが、期日までに間に合わなさそうです。

大変恐縮ですが、今回はお受けするのが難しい状況です。

申し訳ありませんが、すぐにお受けできかねます、お受けいたしかねます*。

* 「～できかねます／いたしかねます」

無理な主張や契約など、「できません」とはっきりと断りの意思を伝えなければならないときは、丁寧な言い方である「ます形 -~~ます~~+かねます」の表現を使うとよい。

例) その条件では、お引き受けいたしかねます。

私一人では判断いたしかねますので、上司と相談した上でお返事いたします。

④ 「お役に立てず、すみません。」

相手の期待に^{こた}えられないとき、「すみません」「申し訳ありません」の前に「お役に立てず、～」「お力になれず、～」などを使い、申し訳^{わけ}ない気持ちを伝える。



モデル会話 3

ヤン：お客様、失礼いたします。

客：はい。

ヤン：恐れ入りますが②、こちらの会場では飲食はご遠慮^{えんりょ}いたしておりまして……⑤。

客：あ、すみません。子どもがお腹が空いたって言うものですから……。

ヤン：会場を出たところに休憩^{きゅうけい}スペースがございますので、ご面倒をおかけしますが⑥、そちらでお願いできますでしょうか。

客：あ、わかりました。すみませんでした。

⑤ 「ご遠慮^{えんりょ}いただいております／ご遠慮^{えんりょ}ください」

「やめてください」「禁止です」とはっきりとは言わず、丁寧に「しないでほしい」「やめてほしい」と伝える表現。他に「お控え^{ひか}えいただいております／お控え^{ひか}えください」などがある。

⑥ クッション言葉 7 「ご面倒をおかけしますが、～」

相手に配慮し、お願いをするときの表現。命令に聞こえないように丁寧に伝えることができる。

■ 言いにくいことを伝えるときによく使うクッション言葉

注意するとき

- ・ 恐れ入りますが、こちらでの通話はご遠慮いただけますでしょうか。

尋ねるとき

- ・ 差し支えなければ、お話を聞かせていただきたいのですが……。
- ・ 失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。

依頼するとき

- ・ よろしければ、こちらのアンケートにご回答いただけますでしょうか。
- ・ お手数をおかけいたしますが、資料の確認をお願いいたします。

依頼に応じられないとき、誘いを断るとき

- ・ 申し訳ありませんが、現在、在庫を切らしております……。
- ・ あいにくですが、週末は予定が入っております……。
- ・ せっかくなのですが、またの機会に参加させていただきます。

Q 言いにくいことをクッション言葉を使って伝えてみましょう。

(1) (会社で)

以前もらったデータの一部を削除してしまったので、もう一度作り直してほしい。

(2) ここでタバコを吸わないでほしい。

(3) 商品を割引してほしいと頼まれたが、できない。

■ やってみよう (ロールプレイ)

1. 取引先の野中さんから、新商品 500 個の発注がありました。現在 300 個は在庫がありますが、残り 200 個がいつ入荷するかわかりません。事情を説明します。

状況：☆☆☆ × 相手：☆☆☆

2. セミナー中に、投影しているスライドの写真を撮っている人がいます。スライドの撮影は禁止であることは、セミナーの最初に説明しました。参加者に話しかけます。

状況：☆☆☆ × 相手：☆☆☆

■ コラム 「有給休暇は権利だけど……」

日本の会社は休暇が取りにくいという話を聞いたことがあるかもしれません。しかし、有給休暇を取ることは働く人の権利ですし、仕事を離れて日ごろの疲れをとったり、どこかに出かけて気分転換をすることは、疲れ切って働き続けるより、仕事の効率を高める点でも有効と言えます。

休暇の申請方法は会社によっても異なりますが、チームで仕事をしている場合は、一緒に働く人たちに迷惑がかからないよう配慮も必要です。例えば、なるべく他の人と重ならないようにする、休暇中に急遽される業務の引き継ぎを行うなどです。休暇中のサポートはお互い様です。助け合って、有給休暇を有効活用しましょう。

■ 今日のレッスンで学んだこと

■ 次のレッスン

Lesson 9 実践練習⑥ メールを送る

→仕事のメールを送るとき、どんなことに気を付けているか考えておきましょう。