

**私の赤っ恥大賞**  
失敗を  
仕事に生かす

リレーエッセイ **マナー&電話対応 No.56**

講師 **船引 衣里さん**

# 部長が猛ダッシュ!! その訳は…

## ひと手間省いたことが 大失敗につながる

私がまだ若かりし頃の話です。当時、私は人事総務部の一員として、受付での来客対応、電話の取り次ぎ、書類作成等の庶務を慌ただしくこなしていました。

ある日、いつものように受付をしながら書類作成を行っている時、一人のお客様がお見えになりました。「人事総務部のN部長と11時にお約束しております、A社のTでございます」。「T様、お待ちいたしました」と、私は応接室へご案内した後、N部長の元へ。すると部長は電話中で、いつもより険しい表情で受話器を握っています。私は、「時間がかかりそうだな。電話が終わり次第、来客を伝えよう」と考え、部長に知らせるのをやめました。いつもなら部長が電話中でも、メモで「お客様がお見えです」と伝えているところでしたが、ちょっとしたひと手間を省いたことが、大失敗のもとだ

ったのです。

応接室のお客様にお茶を出し、部長が電話中である旨を伝え、「少々お待ちくださいませ」と、私は応接室を後にしました。そのまま私は受付に戻り、やりかけの書類作成に取り掛かりました。

## 目の前の仕事に没頭して というっかり…

どのくらいの時間が経ったでしょうか。「すみません…」と、申し訳なさそうな男性の声が…。顔を上げると、応接室にご案内したお客様が目の前に立っています！何たることか！私は、お客様を応接室にお待たせしていることをすっかり忘れ、自分の仕事に没頭してしまったのです。

「N部長、お忙しいんですね。また改めて訪問させていただきます」。「しまった！」と思った時はもう後の祭り。時計を見ると、40分以上過ぎていました。お客様は怒るでもなく、ただ残念そうに、静かに去っていきました。私は、慌てて部長の

ところへ行き、事の次第を大急ぎで話しました。部長は私の話が終わらないうちに、猛スピードで、お客様を追いかけに行きました。

しばらくして、部長が息をきらしながら戻ってきました。すっかり青ざめていた私に向かって、部長は「なんとか追いついたよ。私の方から、きちんと謝っておいたからね。今回は、たまたまお付き合いが深い人だったから、許していただけだけれど、『受付』は会社の顔なのだから、というっかりでは許されないんだよ」と静かに諭してくれました。

この時は、部長自らが謝ってくれたことで事なきを得ましたが、一歩間違えれば会社の信用にかかわる大失態を演じていたかもしれません。私はそれ以来、慎重に、確実に、来客対応をするようにしました。そして、自分の仕事だけに没頭することなく、周囲に気を配りながら、責任を持って仕事をしなければならないと肝に銘じました。



イラストレーター：佐藤うらら



オフィス ふなびき 代表  
(財)日本電信電話ユーザ協会契約講師(もしも検定指導者級資格保持者)

**船引 衣里さん** 活動地域：九州全域

企業での人事総務・秘書・営業経験にもとづいた接遇力向上・組織の活性化を引き出す人材育成コンサルタントとして活動中。

\*次号の講師の方は…

**岩尾 英子さん**をご紹介します。

もしも検定の指導者として早くから活躍されている、人情味あふれる大先輩です。



かつて、年功序列は日本企業の人事制度では特徴的でした。しかし、近年では、年下の上司のもとに年上の部下が配置されるといったことも増えてきました。そうしたケースで円滑な人間関係を築くにはどうすればいいのかを考えてみましょう。

## 元上司が部下に！大切なのは敬意

数年前、知人のOさんから相談を受けました。職場でトラブルがあり、直接の上司であるKさんがその責任をとるかたちで部長職を解かれ、専門職に戻ることになったのだそうです。Oさんはその後任として部長職につくことになりましたが、Kさんが部下になることに戸惑いを隠せないようでした。

年功序列の企業風土が色濃く残っている日本では、このケースでは双方に気まずさと遠慮があるでしょう。時がたてば薄らいでゆくというものでもないの、最初の段階でお互いの新しい立場と役割を確認し合うことが必要です。私は「最初が肝心ですよ。前任の先輩としてKさんを十分に立てながら、言いたいことは遠慮なく言うのです」とアドバイスしました。

時には前任者に相談したり教えるを請う必要もあるでしょう。人間には、本能的に教える喜びがありません。教えることによって先輩とし

ての誇りを保つことができますし、そうすることでポストを越えた円滑な関係が作られるのです。

また、OさんとKさんのような人事には、周囲も少なからず気を使います。Oさんには「あなたがKさんに敬意を示すことで、周りの人も安心するはずですよ」と伝えました。Kさんに以前と同じように敬語で話す、さりげなく情報を伝える等の心配りも大切です。

長らく離れていた専門的な業務については、Kさんにも戸惑いがあるはず。かといって、かつての部下に頭を下げて教えてもらうことには抵抗があると思います。そこで、「新部長のOさんの権限でKさんのサポート役を決めて、Kさんの現場復帰を容易にするといった配慮も必要でしょう」とも伝えました。

その他にも、「部下であっても先輩です。ことば遣いには気を使って丁寧なことばで話す」「言うべきことははっきり言う」、ただし話す場を選ぶ心配りも大事です。

企業の人事構造はますます複雑



になってきています。そうした中で、Oさんのようなケースは増えてくるでしょう。年上の部下を持ったとしても、人生の先輩として敬意を払うべきです。その心配りが円滑な人間関係と力強い組織力を作るのです。

### ！ 今回の振り返り

#### 年上の部下と接する際は…

- ・お互いの立場と役割を確認し合う
- ・言うべきことははっきり言う
- ・時に相談をしたり教えるを請う
- ・人生の先輩として敬意を払う



(財)NHK放送研修センター  
日本語センター顧問  
もしもし検定 専門委員会委員長

おかべ たつあき  
**岡部 達昭氏**

東京都出身、元NHKアナウンサー。(財)NHK放送研修センター理事、日本語センター長を経て、現在は日本語センター顧問・専門委員として、企業、自治体の研修講演などを担当する。「心をつかむコミュニケーション」を基本に、言葉と非言語表現力の研究を行っている。

※2級試験問題より



### チャレンジ! ももし検定

このコーナーでは、「もしもし検定」の試験で出題された問題の中から、毎回1問ずつ掲載していきます。



ビジネスメールの返信に関する記述です。  
次の中から適切な対応を1つ選びなさい。

- 1.メールの件名は何も書かないようにしている。
- 2.件名を毎回書き直している。
- 3.「Re:」と書かれた部分を必ず削除している。
- 4.「Re:」も含めて件名はそのままにしている。

正解は22ページをご覧ください。