

# 仕事の進め方について

作成日: 2016/01/17

作成者: 西村

## はじめに

---

この資料は、よりよく仕事を進めるために必要なことを一緒に考えるためのものです。

簡単な事例から、あなたがどういう行動を取るか、考えてみましょう。

## この資料の目的

---

ソエルは体調などにより長い時間働ける人が多くない会社です。

「どうやったら効率的に仕事ができるか」「どうやったら時間を抑えて品質良く仕事ができるか」ということを他の会社よりも考える必要がある会社です。

なので、体力勝負ではなく、工夫して皆が無理なく仕事できるように、ひとりひとりに仕事の仕方を考えてもらえればと思っています。

## その他

---

- ・ 大部分が「プログラムを作成する仕事を会社の先輩から任された」という例題になっていますが、「プログラム」は「資料」「デザイン」でも一緒ですし、「先輩」は「お客さん」「同僚」でもだいたい一緒です。
- ・ こういうことに正解はありませんし、過度に守る必要もありません。  
ただ、「どうすればより多くの人々が喜ぶ(全体として負担が減る)かな?」ということを考えてもらえるとありがたいです。
  - 例えば「一緒に仕事する人が作業がしやすくなるように自分の時間を少し負担して作業メモを残して共有する」などです。一緒に仕事する人が効率よく進められれば、長い目で見ればあなたの負担も減らせます。

## 目次

---

はじめに.....	1
この資料の目的.....	1
その他 .....	1
事例 1：仕様(内容)のことわからない点が出てきた.....	3
事例 2：作っているものがこれでいいのか確認がない.....	7
事例 3：質問のタイミングがわからない.....	10
事例 4：仕事が終わったときの連絡.....	13
事例 5：仕事の状況を伝える.....	16
事例 6：頼まれた仕事が期限に間に合わない.....	19
事例 7：複数の人との仕事で他の人に影響する作業をする.....	22

## 事例 1：仕様(内容)のことでわからない点が出てきた

---

- ・ あなたはプログラムを作成する仕事を会社の先輩から任せられました。納期は 5 日後です。あなたの能力でなら、がんばれば納期前日か納期当日には作成できそう(①)です。
- ・ あなたがプログラムを作成している途中、仕様のことわからない(②)部分が何点か出てきました。

あなたはどう仕事を進めますか？

## 1. 質問せずに自分の想定する仕様で作成して出す

利点	<ul style="list-style-type: none"> <li>あなたがやり取りをする時間が省ける</li> <li>相手の時間も取らない</li> </ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手との認識のずれがある危険性がある。間違っただけを作ってしまう、やり直しになる危険性がある。①のため、やり直しになると納期に間に合わない</li> </ul>

(考えてほしいこと)

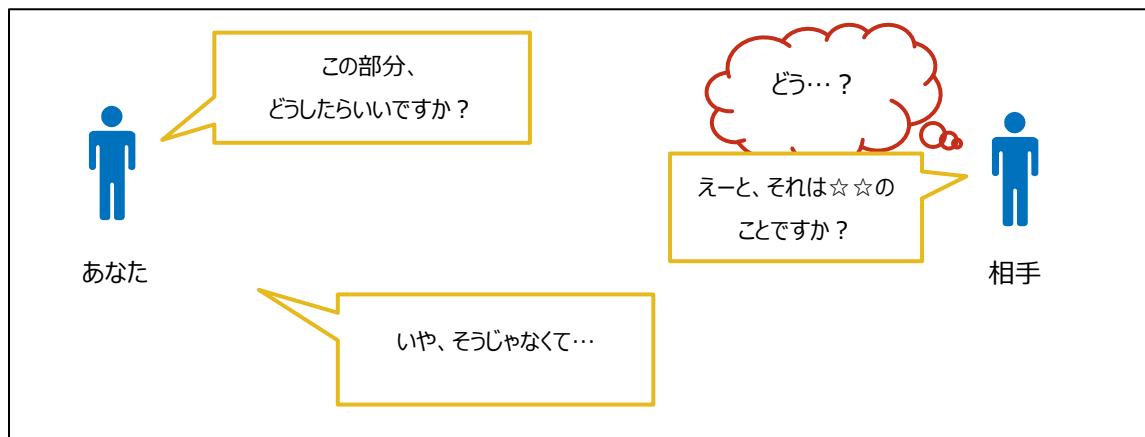
- あなたは仕事をくれた相手の考えを 100%察知できますか？ 察知できない場合、間違っただけを作ってしまう危険性をどう回避しようとしていますか？
  - 「エスパーならいいけど…」というフレーズを聞いたことがあるかもしれません
- やり取りする時間が省けても、やり直しになったら大きな時間を使ってしまいます。あなたも相手も後で大きな悪影響を負ってしまうかもしれません

## 2. どうすればいいか質問する

利点	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認して進められるため認識のずれが起こる危険性が減らせる</li> </ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の時間を取ってしまう</li> <li>あなたの期待した答えが得られない可能性がある</li> </ul>

(考えてほしいこと)

- 「どうすればいいですか？」という質問の仕方は「オープンクエスチョン」(はい/いいえで答えられない質問)と呼ばれますが、オープンな質問は相手に考える時間を負担させてしまったり、答えがうまく聞き出せずあなたも時間を取られてしまったりするかもしれません
  - 「どうすればいいですか？」の前に自分はどう考えましたか？



## できるといいこと

このケースでできるといいことは、「自分の想定する仕様でいいか質問する」(提案する)です。

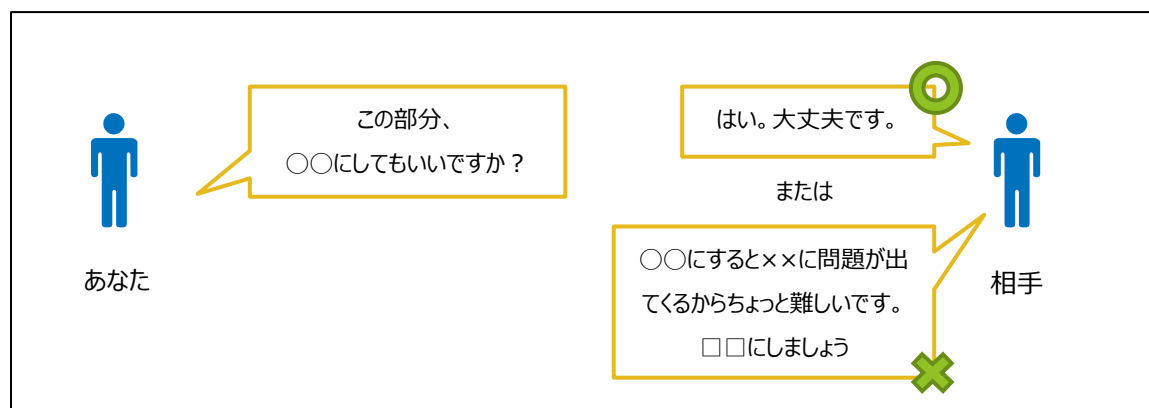
例えば、「仕様書には〇〇の計算式がありますが、別の部分では△△になっています。自分では両方〇〇にするのが正しいと思いますが、両方〇〇で合わせてもいいですか?」という形などです。

こういう質問の仕方は「クローズクエスチョン」(はい/いいえで答えられる、選択肢が絞られている質問)と呼ばれます。

クローズな質問の仕方をするると下記のような利点があります。

### (クローズクエスチョンの利点)

- ・ 自分の想定が合っていればすぐに回答が得られ、相手も自分も時間を取らない
- ・ 間違っている場合、「なぜ違うのか」という理由が相手から得られやすい
- ・ 「ちゃんと考えて来てくれたんだな」というのが相手に伝わる



また、質問や提案には下記の利点もあります。

(質問の利点)

- ・ 回答を得ることで、その回答で進めて上手く行かなかった場合 自分の責任を回避できる可能性が上がる  
(自分勝手に進めたことではないので、責められることが減ります。  
「確証を取ろう」と言うフレーズを聞いたことがあるかもしれませんが、確証(言質=げんち)を取るのはあなたのためでもあります)
- ・ 質問の内容によっては「どのくらい進んでいるのか」が相手にわかるので、逆に 質問してもらうことで進捗が分かって相手が安心できる

(提案の利点)

- ・ 「相手のためでもあり自分の為でもある」提案をすることで、提案が通れば 自分の都合のよい形にルール(仕様)を変えられることができる (仕様のミスなどにより難易度が上がってしまっているものを提案や交渉で下げることができる)

### その他考えるとよいこと

- ・ ①が例えば「1日で作成できそう」なのであれば、作りきってしまうのはあります。  
反応をもらって直す作業をしても納期に余裕があるからです。
- ・ ②が「技術的にわからない」だった時は、まずはネットや本で調べて、それでもわからない場合に質問しましょう。  
(ただ、前からお話していますが 30分超えてもわからなければ 1回聞いてください)
  - 自分でわかっても念のため人に聞いてみるともっといい方法が見つかるかもしれません
- ・ うまく提案を続けて「きちんと仕事を進めてくれる人だ」と思われれば、あなたが自由にできる範囲がだんだん広がってきます。
  - あなたがお客さんとして、「何も言わずに勝手にやる」「思っていたことと違うことをする」「言われたことだけやる」人を自由にさせておきたいでしょうか？

## 事例 2 : 作っているものがこれでいいのか確認がない

---

- ・ あなたはプログラムを作成する仕事を会社の先輩から任されました。期限は 10 日後です。
- ・ ただ、仕様書などはなくざっくりとした要望を伝えられただけです。

あなたはどう仕事を進めますか？

### 1. 自分の想定する仕様で完成まで持って行って出す

事例 1 を見てみてください。やり直しの危険性があります。

### 2. どうすればいいか質問する

事例 1 を見てみてください。また、この事例では、回答を聞き出すのはもっと難しいはずです。

### 3. 「ちゃんとした仕様書(手順書)を作ってください」と言う

利点	<ul style="list-style-type: none"><li>仕様書を作ってもらえれば上手く進められる可能性が上がる</li></ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"><li>仕様書をもらえない可能性が高く、お互い嫌な気分になる場合がある</li><li>「言われたことしかできない…？」と思われる可能性が上がる<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 今後仕事を任せなくなる(または小さい仕事しか任せなくなる)可能性が上がる</li></ul></li></ul>

(考えてほしいこと)

- 相手は時間が取れないからあなたにお願いしているのかもしれませんが、自分の行動で相手の負担が減らせられれば、相手はもっと喜ぶのではないのでしょうか？
- 相手はあなたの進捗を見つ納品レベルなどを調整していきたいのかもしれませんが。

### 4. 自分の想定する仕様でいいか確認する

事例 1 ではできるといいことですが、下記の利点と欠点があります。

利点	<ul style="list-style-type: none"><li>事例 1 のような利点を得られる</li></ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"><li>相手からの要望がざっくりとしているので何を質問したらいいかわからなかったり質問内容が多くなりすぎる場合がある</li><li>質問内容をしっかりまとめるととても時間がかかってしまう</li><li>回答する方もあなたが何を質問したいのか、聞いてもイメージがつかないことが多く時間がかかってしまう</li></ul>



## できるといいこと

このケースでできるといいことは、「途中のものでいいので早めに叩き台として試作を出す」です。

事例 1 ではある程度具体的な質問ができると思いますが、この事例では具体的な質問が難しいと思います。

言い換えると、「あなたは自分がわからないところがわからないのではないのでしょうか？」、

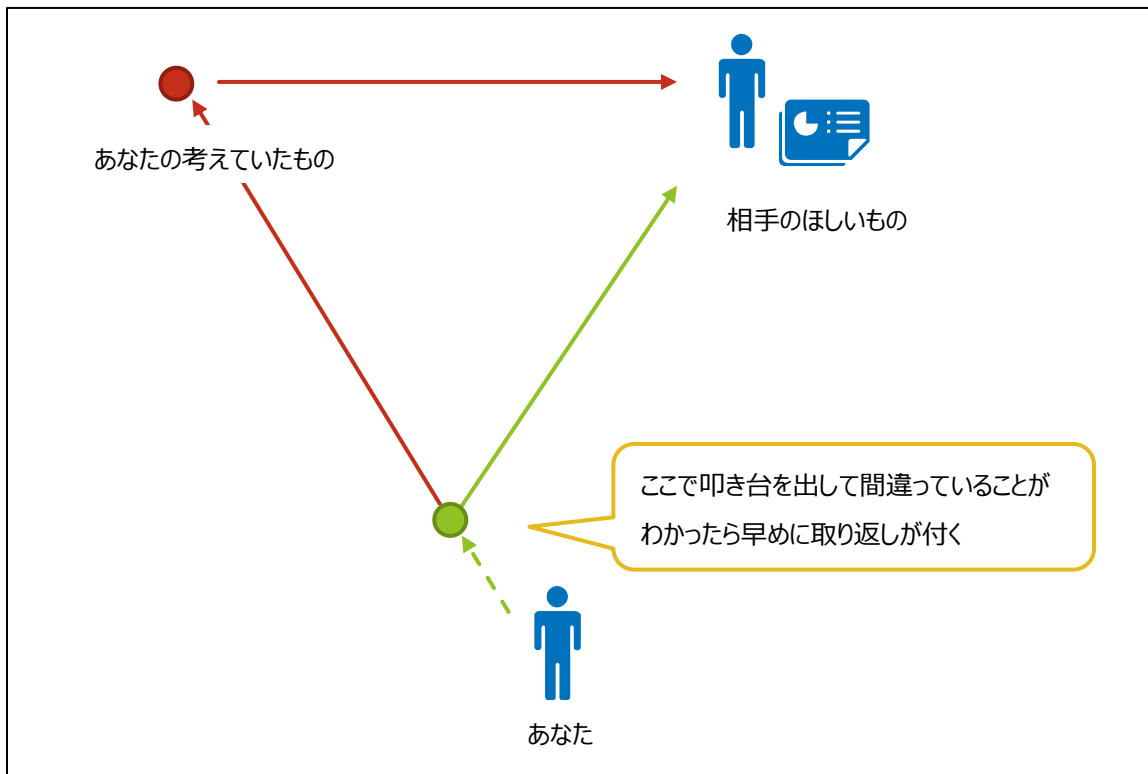
または「あなたはわからないところを言葉でうまく伝えられないのではないのでしょうか？」ということです。

叩き台を作って出してしまう形にすると、下記のような利点があります。

(叩き台を出す利点)

- ・ 言葉で説明しなくても見てもらうだけで相手に伝わる (質問を整理する手間が減らせる)
- ・ 実際の作っているものを渡してもらうので相手もイメージがしやすく回答もしやすい
- ・ どのくらいの進捗か分かって相手が安心する (事例 1 の場合よりはっきり分かる)
- ・ 自分の考えていなかった所での指摘をもらえ、より認識合わせがうまくできる

また、叩き台を出すのは早いほうがよいです。早いほうが軌道修正の負担が少ないからです。



「方向性を確認する」のはこういうロスを防ぐためです。

### 事例 3 : 質問のタイミングがわからない

---

- ・ あなたはプログラムを作成する仕事を会社の先輩から任されました。
- ・ あなたがプログラムを作成している途中、仕様のことわからない部分が何点か出てきました。
- ・ ただ、会社の先輩は忙しそうでいつ質問したらいいかわかりません。

あなたはどう仕事を進めますか？

## 1. 質問を諦めて自分で何とかする

利点	・ 自力で解決できれば自信がつく
欠点	・ 自力で解決するのにとても多くの時間がかかる危険性がある

(考えてほしいこと)

- ・ 質問してすぐ数秒で答えが出る問題を何時間も掛けて悩んでいたことを相手が知ったらどう思うでしょうか？

## 2. とりあえず話に行く

利点	・ 回答を得られる
欠点	・ 相手にとってタイミングが悪いかもしれない。タイミングが悪い時、お互いに嫌な気持ちになる場合がある

(考えてほしいこと)

- ・ とりあえず話に行くのは悪いことではないです。ただ、もう少し工夫すればお互いが嫌な気持ちになる可能性を減らせる方法があります。

## できるといいこと

このケースでできるといいことは、「今質問できるか聞く」です。

例えば「〇〇のことなんですけど…」といきなり話しに行くのではなく、「質問があるんですけど今大丈夫ですか？」と相手に余裕があるか聞くだけです。

ただそれだけのことですが、相手の対応は全然変わってきます。

あなたの行動	相手のタイミング	結果(相手の反応)
直接聞いた	○	回答が返ってくる
	×	<u>相手に質問をさえぎられる</u>
今質問できるか聞いた	○	1. 「いいですよ」と返事がある 2. 質問する 3. 回答が返ってくる
	×	1. 「 <u>ちょっと今手が離せないなのでこの作業が終わってからも良いですか？</u> 」と返事がある 2. (一旦待つ) 3. (しばらくして) 回答が返ってくる

直接聞いた場合、相手のタイミングが×だとお互いに嫌な気持ちになってしまうかもしれません。

今質問できるかを聞いた場合は、相手のタイミングが×でもお互い嫌な気持ちになることはないと思います。

## その他考えるとよいこと

- ・ チャットを使うのもよいです。チャットは相手の時間を拘束しない(相手が空いたタイミングで返せる)からです。
- ・ お客さんに掛ける電話でも大丈夫か聞くとよいです。特にお客さんの携帯に掛ける場合相手が空いているかわからないため、大丈夫か聞くことで相手の気分を害してしまうことを避けられます。

## 事例 4 : 仕事が終わったときの連絡

---

- ・ あなたはプログラムを作成する仕事を会社の先輩から任されました。納期は今日中の簡単なものです。
- ・ あなたは 1 時間程度で作成し終わりました。

あなたはどのタイミングで相手に連絡しますか？

## 1. 聞かれるまで待つ

利点	<ul style="list-style-type: none"><li>あなたが相手に連絡する手間が省ける</li><li>聞かれるまであなたは好きなことができる</li></ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"><li>相手が聞くまで待っていないといけない</li><li>相手にとっては終わったことが聞くまでわからない</li></ul>

(考えてほしいこと)

- どんな相手でもできれば早く完了してほしいと思っているはずですが(あなたも人に何かお願いしたらそうだと思います)。ただ、終わったかどうかをずっと気にしているわけにはいきません。  
早く終わったことを相手を知るためには、どうしたらお互いの負担が減るでしょうか？
- 「聞かれるまであなたは好きなことができる」、それはあなたには利点かもしれませんが、相手はあなたに次の仕事をお願いしたかったかもしれません。

## 2. 日報に書いて出す

利点	<ul style="list-style-type: none"><li>簡単にらせる</li></ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"><li>相手にとっては終わったことが分かるのが1日の最後になる</li></ul>

(考えてほしいこと)

- 相手は「午後には確認して、少し修正してもらってから今日中に出したい」と思っているかもしれません。  
日報に書いて出した場合、修正してもらおうと思ってもあなたは帰ってしまっていない状態になってしまいます。

## できるといいこと

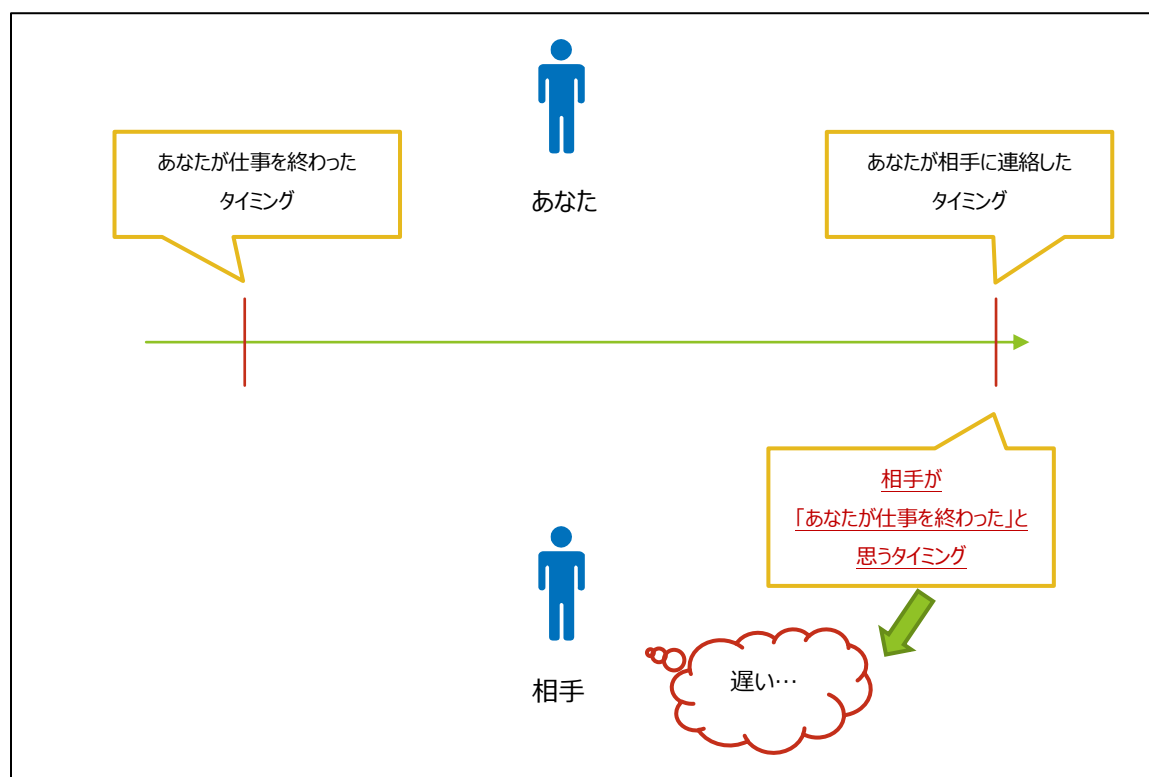
このケースでできるといいことは、「終わった時点で連絡する」です。

終わった時点で連絡すると下記の利点があります。

(終わった時点で連絡する利点)

- ・ 相手からの評価が上がる  
(同じ品質なら遅く終わるより早く終わるほうが、誰でも(あなたが頼む側だったとしても)評価すると思います)
- ・ 間違っていた場合でも余裕をもって修正する時間が取れる

あなたが仕事を終わったタイミングではなく、あなたが相手に連絡したタイミングがあなたの仕事の終了です。



## その他考えるとよいこと

- ・ あなたが「自分に来る次の仕事はまだなさそうだから言わなくても大丈夫」と思っている場合でも、連絡することは大切です。本当は次の仕事があるかもしれないです。
- ・ もししたいことがあれば、「次の仕事があれば〇〇をしてもいいですか？」と聞くほうが、お互い納得したうえでこのたので勝手にするよりずっといいです。

## 事例 5 : 仕事の状況を伝える

---

- ・ あなたはプログラムを作成する仕事を会社の先輩から任されました。納期は 10 日間です。
- ・ 仕事としては順調に進んでいて、期限には間に合いそうです。
- ・ あなたは仕事の状況をどういう形で先輩に伝えようか考えています。

あなたはどの仕事を進めますか？



## 1. 何も言わずに進める

利点	・ あなたが相手に連絡する手間が省ける
欠点	・ 先輩が「できました?」「どうですか?」と聞いてくるかもしれません (あなたが集中したい時に聞いてくるかもしれません)

(考えてほしいこと)

- ・ 頼んだ側は「あなたはちゃんと仕事を進められているかな?」「大丈夫かな?」と心配です。これはあなたが信頼されていない、ということではなく、安心できる情報が足りないからです。
- ・ あなたの進捗に問題がなくても、相手にはそれが伝わっていないかもしれません。

## 2. ものができたときに状況を伝える

ものができたときにだけ「できました」と伝えて伝えるのは、「何も言わずに進める」とほとんど変わりありません。

## できるといいこと

このケースでできるといいことは、「状況を定期的に相手に連絡する」です。

定期的に相手に連絡すると下記の利点があります。

(定期的に相手に連絡する利点)

- ・ 相手が安心する (悪い進捗でも伝えてもらえるだけ安心する)
- ・ あなたの作業中に進捗を聞いてこなくなる (あなたのペースで仕事を進められる)
- ・ 相手があなたの進捗に合わせて予定を組み立てやすくなる

期間が長ければ長いほど、「どのくらいできているか」「あとどのくらいできるか」は定期的に相手に伝えるほうがよいです。

また、進捗を伝えたときの相手の反応であなたの進め方がいいか悪いか判断できます。

相手の考え	相手の反応
順調そう	「そのまま進めてください」
思っていたより進捗がよさそう	「早いですね。ありがとうございます」
思っていたより進捗が悪そう	「どう進めるか相談しましょうか」 「作業を少し分担しましょう。どこまでならできそうですか？」

## その他考えるとよいこと

- ・ 頼んだ側にとっては「何ができたか」より「いつ終わりそうか」の方が重要な情報です。
  - 「〇〇をしました」「〇〇をしています」より「〇〇をしています。〇日には終わると思います」のほうが皆安心できます。
- ・ どのくらいに終わるかわからない時は「どのくらいに終わるかまだわからない」と伝えてほしいです。
  - 「わからない」ということを言ってもらえるだけでもこちらで対策を考えられるからです。
  - どうなっているかわからないときが一番心配です。最悪、あなたに仕事をお願いできなくなるかもしれません。
- ・ 「11 時頃と 15 時頃にチャットに進捗を書いてほしい」と言っているのはこのためです。
  - 正直なところ、進捗をうまく連絡してもらえていればチャットに進捗を書くルールはなくてもよかったものです。うまくチャットに書けば、それを日報に貼り付けるだけでほぼ日報として成立するのであなたにもメリットはきっとあるはず
- ・ よく「残作業一覧」や「工程表」「作業項目一覧」を作るのもこの関係です。
  - 「あと何が残っているのか」などが話をしなくてもひと目で分かることと、残作業の取りこぼしがなくなる利点があります。

## 事例 6 : 頼まれた仕事が期限に間に合わない

---

- ・ あなたはプログラムを作成する仕事を会社の先輩から任されました。期限は 5 日間です。
- ・ 仕事は 4 日経ちましたが、まだ目処が見えず間に合わなさそうです。

あなたはどう仕事を進めますか？

## 1. 何も言わずに進める

利点	・ あなたが相手に連絡する手間が省ける
欠点	・ 「遅れている」「でも連絡しない」、そんな条件が重なったら相手は当然怒るでしょう

(考えてほしいこと)

- ・ 「期限がある」「期限に間に合わない」「何も言わずに遅れる」、それは仕事として成立しているでしょうか？ ただの遊びではないでしょうか？
- ・ たとえばあなたが友達と遊ぶ約束をしていて、待ち合わせに遅れても何も言わずに済ませますか？

## 2. 納期直前に遅れると連絡する

利点	・ 直前でも伝えてもらった分りカバリ(対応)が取れる可能性が上がる
欠点	・ 「遅れている」「ギリギリに伝えた」、でも、相手は怒るか不満になるでしょう

(考えてほしいこと)

- ・ 自分の都合が悪いことをその瞬間伝えないことによって、あとになってどういう影響が出るでしょうか？
  - 任された仕事にはあなただけでなくいろいろな人(お客さんなどの関係者)が関わっているはずで、その人たちの予定が大きく狂ってしまうかもしれません
  - 任された仕事だけでなく、あなた自身の信頼を落としてしまうことになり、だんだん仕事をお願いできなくなってきてしまいます。(1 もそうですが 1 は論外です)

## できるといいこと

このケースでできるといいことは、「遅れそうだったときに相談する」です。

例えば下記のように伝えるとよいと思います。

遅れる日数がだいたいわかっている	「いまの状況だと納期に○日くらい遅れそうです。少し伸ばしてもらうことは可能でしょうか？」
遅れる日数がわからないが、遅れる原因がある	「いまの状況だとどのくらいでできるか見当がつきません」 「○○で作業がとまってしまっているのですがいい方法はないでしょうか？」 → <u>分担するなどで助けてもらえる可能性が高くなる</u>

遅れることを連絡するのは怖かったり、恥ずかしかったりするかもしれません。

ただ、正直な話仕事が遅れることは誰にでもあります。

それをどういう形で話を持っていか、話の仕方のほんの少しの違いによって

「あっ、いいですよ。こっちでできることはやりますよ」のように軽い話になるか、

「なんで言ってくれなかったんですか??」のように重い話になるかが全く変わってきます。

## その他考えるとよいこと

- ・ 「人としての約束は守ろう」「守れそうになかったら早めに言おう」という、仕事以前に人としての問題だと思えます。
  - 納期を伸ばしてもらえなかったとしても、言うておくのは大切です。
- ・ 基本的には事例 5 の「相手に定期的に状況を連絡をする」がしっかりできれば、怒られる可能性はかなり減ります。(「相手にもボールが渡っている」状態なので、対処するのは相手の責任でもあるためです)
- ・ 「それって本当に間に合わないのでしょうか？」
  - あなたが自分でハードルを上げすぎているだけかもしれません。  
一旦相手に提出してみたほうがうまくいくかもしれません。  
(出さない、ということは自分でボールを持ったまま離さないのと同じなので、どうやっても話が先に進みません)
  - 「納期を守って細かいところでミスがある」と「納期を守らないけどミスがない」だったら前者のほうが印象がよいことが多いです。  
(当然「納期を守ってミスがない」、が本来はベストですが、完璧を目指しても出せなければ 0 点です)

## 事例 7：複数の人との仕事で他の人に影響する作業をする

---

- ・ あなたはプログラムを作成する仕事を任されました。今回は B さん、C さん、D さんと一緒に作成します。
- ・ あなたはプログラムの全体に影響する部分(他の人の作業にも関係する)について、変更したほうがよいと考えました。

あなたはどう仕事を進めますか？

## 1. 何も言わずに変更する

利点	<ul style="list-style-type: none"><li>あなたが他の人に話をする時間が省ける</li></ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"><li>あなたの作業によって他の人が作業を続けられなくなったり、やり直しをしないといけなくなったり、振り回されたりしてしまう</li><li>変更されたことを他の人が気づけないため、あとあとになって大きな問題になる危険性がある</li></ul>

(考えてほしいこと)

- チーム全体としてとても大きな時間のロスに繋がってしまいます。あなたの手間がその瞬間に省けたからといっても、最終的にはあなたをはじめチーム全員を苦しめることになるかもしれません。

## 2. 変更したことを事後報告する

利点	<ul style="list-style-type: none"><li>あなたが何をしたか他の人がわかる</li></ul>
欠点	<ul style="list-style-type: none"><li>あなたの作業によって他の人が作業を続けられなくなったり、やり直しをしないといけなくなったり、振り回されたりしてしまう</li></ul>

(考えてほしいこと)

- 何も言わないよりはよいですが、結局のところ他の人が作業をやり直ししないといけなくなる可能性、危険性は変わりません。

## できるといいこと

このケースでできるといいことは、「関係する人に事前に相談する」です。(例では B さん、C さん、D さん)

「この部分は問題があるから〇〇に変えたいと思っているのですが、いいですか？」のような形です。

事前に相談することで「変えられるとこちらの作業で××という問題が出てくるから変えないでほしい。別の方法を考えたい」というように事前に問題が分かったり、「わかりました。変えられるように準備します」というように他の人が変更を前提に行動してくれるようになったりして、スムーズに仕事を進めることができます。