



仕事の依頼を受けるときに考えるべきポイント



**仕事の依頼を受けるときに考えるべきポイントを、
2つのケーススタディで考えてみましょう**



新入社員の高木さんは、とても責任感が強いと周りの人から高く評価されています。
ある日、上司の谷口さんが高木さんに営業資料のまとめを依頼しました。

高木さんは、「頑張ります！」と張り切って仕事をしています。
しかし、上司の谷口さんは、高木さんが夜遅くまで残業している様子を見て、
いつその仕事ができあがるのか、本当に大丈夫なのか、とても気になっています。
「いつできるの？大丈夫？」と高木さんにたずねると、
「大丈夫です。もうすぐできます」の一点張りで、任せざるを得ない状況です。

そして、ようやくできあがってきた資料は、
確かに質は高く、努力の跡が伝わってくるのですが…
内容的にはそこまでやらなくてもよいのに、というレベルのものでした。

- ・ 高木さんの問題点は何でしょうか？
- ・ 高木さんはどのように行動すれば良かったのでしょうか？



高木さんの問題点：

- ・とにかく「頑張らなきゃ」という気持ちだけが先行して、依頼主である上司の谷口さんが実際に何を期待し、必要としているのかを確認できていなかった。
- ・途中で上司の谷口さんから質問を受けた際、仕事の経過についての質問ではなく、自分が心配されているだけ、と勘違いした。
- ・夜遅くまで残業を続けることで、「頑張っている自分に満足する」というスパイラルが加速していった。

高木さんはどのように行動すれば良かったか？

- ・依頼を受ける時点で「いつまでに、何を、どの程度の仕上がりで期待されているか」を明確に確認する
- ・仕事がある程度進み、**輪郭が出来てきた時点で、**
上司の期待・ニーズに合っているかどうか**大枠を確認する**

営業アシスタントの武田さんは、請求書の作成を営業の須藤さんから頼まりました。
ただ、その時点では詳細がはっきりしていなかったので、
「詳細を教えてください。その後に請求書を作成してお客様に送付します」と須藤さんに頼みました。
「ああ、詳細がわかったら伝えるよ」と営業の須藤さんは答えました。

1 か月後のある日のこと、お客様から須藤さんに 1 本の電話がありました。
「請求書が届いていないけど、支払わなくていいの？ 御社の経理は大丈夫？」
須藤さんは、慌てて武田さんのところにやってきて、
「あの請求書はどうなってる？」と武田さんにたずねました。

「詳細教えてくださいってお願いしましたよね？」と武田さん…
須藤さんは頭を抱えてしまいました。

- ・ 依頼者である須藤さんの期待・ニーズは何だったのでしょうか？
- ・ 武田さんは、どのような態度や行動を取ると良かったのでしょうか？



依頼者である須藤さんの期待・ニーズ：

適切なタイミングで、お客様に請求書を発行すること



武田さんは、取ったらよかった態度や行動

今回のケースは、一方的には武田さんが悪いとは言いうことは出来ません。

「詳細が分かったら教えて欲しい」と須藤さんに依頼して、返事がなかったわけですから、須藤さんの責任だということも出来るます。一方で、請求すべきものをきちんと請求するという「会社の経理機能としての責任」を全うできていなことも事実です。

「須藤さんに詳細を依頼したのだから、あとは須藤さんの返事待ちだ」と考えるのではなく、請求書の発行を依頼されたということは、“請求する必要がある”状態であり、営業アシスタントである自分が“仕事のオーナー”となって、須藤さんに働きかけて、請求書を発行できる状態にすると考えられればベストです。

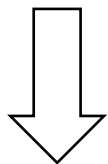
具体的には、「いつまでに請求する必要があるかを確認して詳細情報をもらう納期を決める」、「須藤さんにリマインドする」などができると良いでしょう。



<オーナーシップ>

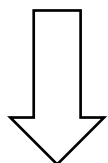
仕事の依頼を受けた時点で、自分が仕事の所有者（オーナー）となり、成果を出すまで責任を負うという姿勢、考え方を「オーナーシップ」と呼びます。

1. 期待・ニーズを知る



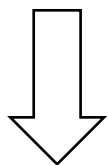
目的、ゴール、納期、品質などを把握し、
「依頼者の期待やニーズ」を確認する（この時点で“仕事のオーナー”となる）

2. 計画、準備、段取りを行う



「納期まで成果を出す」という視点で、計画や段取りを組む

3. 実行する



実行中もチェック（依頼者とのコミュニケーション）を行い、
向かっている方向やペースがあっているかを確認する

4. 成果を出す