

注: セミナー開始まで中は見ないでください!

新入社員 & 入社2 ~ 3年

若手社員の フォローアップ研修

~ 仕事の本質を自ら気づき・考え・行動する ~

あなたが抱いている会社での夢(希望)を書いてください(開始前に書いてもOK!)

『私は、会社で(会社を通し...)

そのわけは、-----
になりたい。

会社名:

所属部課:

氏名:

(ご自分で記入願います)

平成19年11月13日

13:30 ~ 17:30

主催: 和歌山商工会議所
中小企業相談所

ガイド: 紀の州きコンサルティングくに
代表 濱田智司

【ビジネスマインドをつけよう！】

1. 今こそ充実感を感じるとき！

(1) 激変する社会・経済環境

現在の社会経済環境は、ここ20年で大きく変化してきている。

昭和の頃：終身雇用制
「退職までこの会社で働いてくださいね！」
だから...
会社を退職するのも一大事



人材の育成が会社の重要なポイントとなった

バブルの崩壊以後：リストラの嵐(社会・経済の大幅な停滞)
「余分な人員は必要ありません！」
だから...
不必要な人材は「さようなら！」

人材の育成などしている余裕はない

そして今現在：そろそろ将来の人材を確保したい
「出来る人材が欲しい！(でも出来の悪い人材はいらない)」
だから...
人材の選別が始まった！

できる人材は自分で育成を図るべき！

(2) 今どきの若い私たちのライフスタイル

- 「会社と自分の生活をはっきり区分けしたい」
- 「給料も欲しいが、なんといっても“自分の成長”が重要だ！」
- 「職場でも楽しく仕事がしたい！(悩みごとなんて嫌だ！)」
- 「ヤル気が感じられない職場にはいたくない(自分が職場を変革したい！)」
- 「与えられた仕事を着々とこなせばいいだけだし...」

あなたの抱く
会社での
夢(希望)は？



(3) 私たちの決断！

『“その他大勢のひとり”になるか！それとも“無くてはならない人材”になって光り輝くか！』

そのためには...

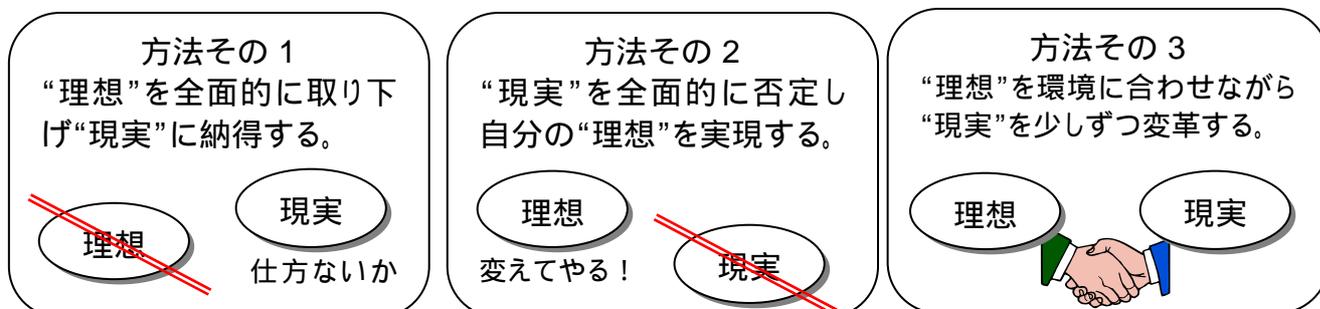
自分の“性格や特徴”を見極める！
自分が“自分自身の戦力化”を図る！
常に“充実感”を感じて仕事をする！

2. 自分らしさを磨こう！

(1) “理想”と“現実”のギャップを考える

あなたが感じている職場の環境や仕事のやり方、自分の実力など、あなたが今経験している現実の状態が、今の自分が理想とする状態だ！と断言できる人はほとんどいません。

この“理想”と“現実”のギャップに対して、あなたはどのように対処していますか？



“方法その1”だと...

“理想”をあきらめることが必要！ あなたの“心”にだけダメージがかかります。但し、あなたの“行動”に余計な負担はかかりません。

“方法その2”だと...

“現実”を一步も退かず変革することが必要！ あなたの“心”は、今後、大きな荒波に揉まれますが晴れやかです。そして、あなたは“行動”面でも大きな努力をしないとイケません。ただし、成功するかどうかはわかりません。

“方法その3”だと...

“理想”と“現実”の歩み寄りが必要！ あなたの“心”はまわりの環境に合わせると、納得する必要もでてくるでしょう。また、“現実”を少しでも変革するため、さまざまな“行動”面での努力をする必要があるでしょう。

(2) “行動”面での努力とは“積極性”のこと

あなたが何らかの改善に意欲を向けて、前向きに努力する様(さま)のことを“積極性”と呼んでいます。この積極性の特徴は、「年齢が若いほど、発揮されやすい」ということです。

例えば...

資格試験には積極的にチャレンジしている。

『業務は常に改善が必要』との認識を持って、改善案は積極的に上司に報告している。

今までしたことのない新しいジャンルの仕事にも、進んでチャレンジしている。

基本的な知識を深めるために、一月に三冊は本を読んでいる。

とても自らの力だけでは解決できない問題を、まわりを巻き込みながら解決している。 etc.

残念ながら(幸か不幸か)、職場のプロフェッショナルである先輩がたに、最も足りないものは、この積極性と呼ばれるものです(でも個人差はありますよ！)。

3. 目標を持つことの大切さ

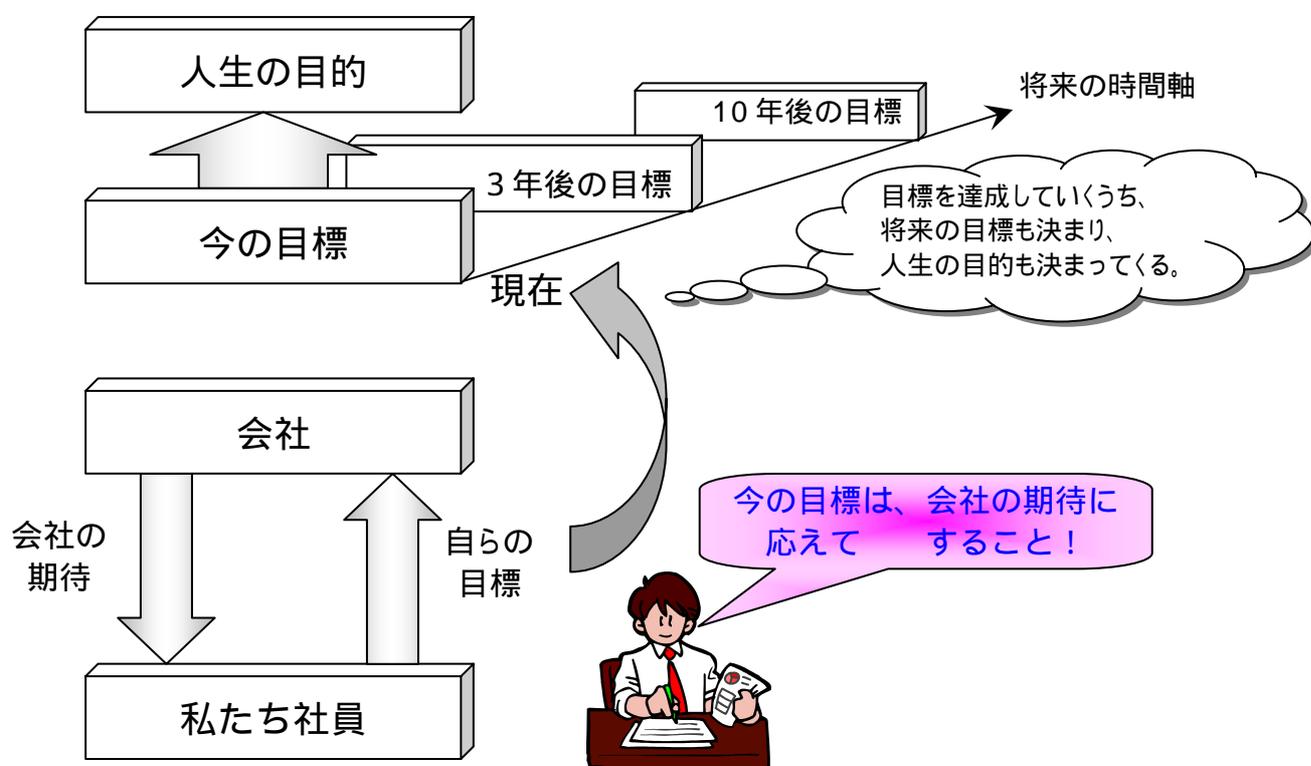
(1) 仕事や将来に対する漠然とした不安

みなさんの中で将来を全く不安に感じていない人間はほとんどいないと思います。しかし、みなさんの先輩は、いろいろな方法でこういった漠然とした不安を感じないようにしてきました。つまり、毎日を充実して過ごしていくためには、こういった漠然とした将来の不安を、「大丈夫！安心して！」と言える『何か』で、消し飛ばさないといけないのです。

濱田がお薦めするこのような不安解消法！・・・それは・・・常に目標を持つことです。

(2) あなたの生きている目的は何？

【質問】：あなたの生きている目的って何？（1分間で回答してください）。



(3) 最終的には『人生の目的を持つこと』

どうして、人間は「座右の銘」を持ちたがるのでしょうか。それは、人生の目的をしっかりと頭に焼付け、日常の行動の善し悪しの判断基準にしているからです。

人生の目的(座右の銘)をもつことのメリット

ひとつしかない人生を

精一杯充実して過ごす

ため！

4. 出来る組織人になるには？

(1) 会社組織って何だろう？

会社組織とは ある共通の()を達成するために、2人以上の人間が集まり、意思の疎通を図りながら秩序を持って()しあう集まりのこと！

つまり...あなた以外に、複数人間が会社にいるということ！

会社組織は 組織が活性化しないと、()が始まってしまう。()が進行すると、周りの環境から取り残され、弱っていく。だから、組織を活性化させるため、活きの良い人材を採用するのである。

つまり...あなたには、組織の活性化が期待されている！

会社組織では 常に顧客になんらかの()を提供することにより、生み出した付加価値を、社会に還元(社会に貢献)している。

つまり...あなたの前には、顧客が存在している！

(2) 組織の中で心がける5つの必要要素

会社では、意思疎通を図りながら協力しあう。だから
【 良好なコミュニケーション 】が必要！
 そして
【 相手の立場を考え協力する気持ち 】が必要！

会社では、老化防止のため組織を活性化させる。だから
【 元気で活発な行動 】が必要！

会社では、お客様を通して付加価値を還元している。だから
【 顧客への感謝の気持ち 】が必要！
 そして
【 顧客とともに歩める勇気 】が必要！

5つの必要要素...「良好なコミュニケーション」「相手の立場を考え協力する気持ち」「元気で活発な行動」「顧客への感謝の気持ち」「顧客とともに歩める勇気」は、とても大切な組織運営上の要素です。

良く「早く一人前になれ！」と上司や先輩に言われますが、これは、ただ「仕事を覚える」とか「作業能力がアップする」といっただけではありません。上の5つの要素を常に体現できてこそ、一人前と言われるのです。



【真報連相バージョンアップ編】

1. 報連相って何だろう？

(1) 「報連相」とは「コミュニケーション」でもあり「仕事の進め方」でもある！

報連相とは「報告・連絡・相談」の頭文字をとって並べたもの。職場ではコミュニケーションとも読み替えることができます。更に報連相を「仕事の進め方」と読み替えても構いません。

【質問】：では、どうして報連相(仕事の進め方)が私たちには必要なのでしょうか？

それは...

質の高い仕事 = 【質の高い()】 × 【質の高い()】 だからです。

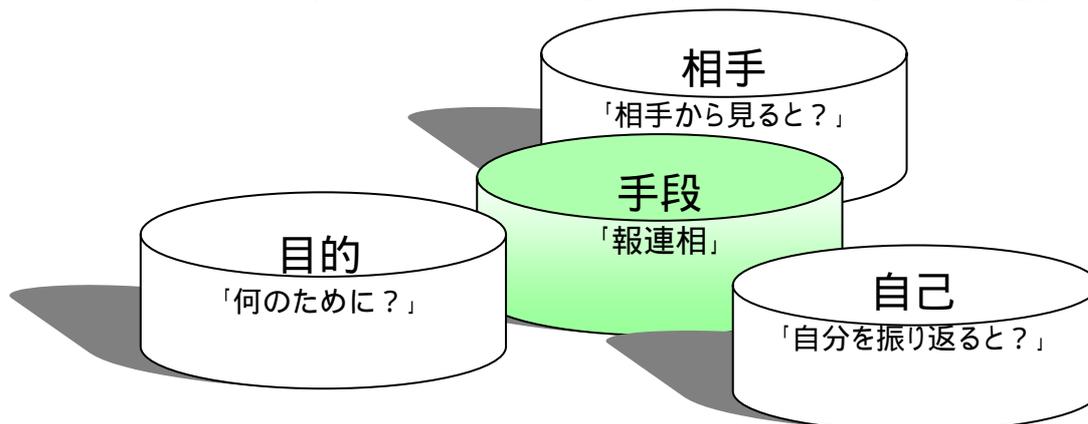
例えば、質の高い報連相が“WINDOWS”の「OS」で、
質の高い専門性が「WORD」や「EXCEL」といったソフトになります。



(2) 報連相:3つの秘策(その :3つの視点)

報連相はコミュニケーションの「手段」。3つの視点で見ることが必要！

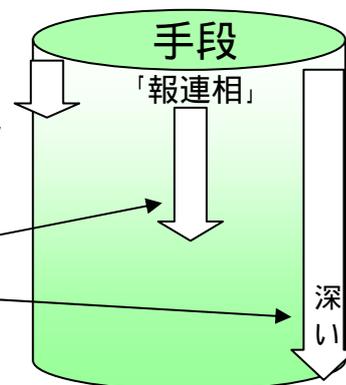
3つの視点によって、「手段」としての報連相は、いろいろと形を変えていきます。



(3) 報連相:3つの秘策(その :3つの深さ)

報連相の目的である「情報の共有化」には3つの深さがある！

状態	情報の伝わり方	きき方
事実情報の共有化	～知っている！	“聞く”
意味(目的)の共有化	～分かっている！	“訊く”
考え方の波長の共有化	～共感できる！	“聴く”



(4) 報連相:3つの秘策(その :3つに分ける)

相手に伝える際の高等テクニック！ 3つに分けると驚くほど相手に伝わる！

2. 報連相：3つの秘策（その ①：3つの視点）

(1) 「相手」の視点で報連相が変わる

「相手」の人格や相手の置かれている状況によって、私たちが、“仕事の進め方(手段)”を変化させることを、職場は求めています。

例えば、営業マンは、どのような顧客であっても(相手の性格は変えられないので)、自分の営業態度、自分のアプローチの仕方などを柔軟に変化させ、顧客との良好な関係構築に努めています。しかし、このような営業マンでも、社内の同僚や上司など、相手によって、報連相(仕事の進め方)を変えることは、なかなかできないようです。

【ピンチになったAさん】

入社2年目のAさんが任されたイベントの企画案は、明日午前中の会議で発表することになっています。

ところが、なかなか良いアイデアが浮かばなかったAさん、思うように仕事が進まず、何とか企画として形になったのが今日の昼前。明日の発表前に、課長と部長の決裁を仰がねばなりません。そこでB課長のところに行きました。

Aさん 「課長。例の企画書、何とか完成しました。急いで部長の決裁を貰っていただけませんかでしょうか？」

B課長 「おうご苦労さん。じゃあ預かっておこう。俺は今からちょっと打ち合わせに出るので、明日までには目を通して、部長にあげておくよ」

Aさん 「え～っ！ 課長。それは困ります。明日の朝一の会議で発表しなければいけないんですよ。今からなんとか見てもらえませんか？ 今日中に部長の決裁が欲しいんです。」

B課長 「おいおい、無理いうなよ」

Aさん、大ピンチです。

【質問1】いったい誰が悪かったのでしょうか？（印）

やっぱりAさん

もちろんB課長

意表をついてC部長

【質問2】いったいどうすれば良かったのでしょうか？（グループワーク）

(前ページの回答は以下の通りです)。

【質問 1】 やっぱりAさんの報連相が悪い。

【質問 2】 Aさんは、B課長やC部長の行動まで頭に入れていなかった【悪い報連相の原因】
Aさんは、B課長に**中間報告**(P26参照)を入れておくべきだった(完成が納期ぎりぎりになりそうだと予測できた時点で、B課長に報告し、決裁までの段取りを共有化することが必要)。

このようにいつも忙しい課長(相手)の状況によって、報連相を中間報告という形で行うというように変更ができたはず。相手の状況を常に考え、報連相を変更することが必要です。また、相手の好む表現、態度にも配慮し、報連相の手段も適宜選択しながら、報連相ができる柔軟性も必要です。

もうひとつ例をあげましょう。

もし、相手が「織田信長」タイプの人だったら、あなたは、どのように報告をしていたでしょう？では、「徳川家康」タイプだったらどうでしょう？
「光秀」だったら？「秀吉」だったら???

相手により、報告の要領も違って来るはず。です。

自分の個性を殺す必要はありませんが、相手のタイプに合わせ適宜、報告の仕方を变化させていくことが必要となっているのです。

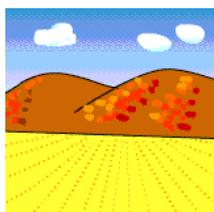


私には、どのように報告するのでござる？

【報連相チェックポイント！】

手段としての報連相の仕方を固定させて良いはずがない！

相手の性格や置かれた状況によって、適宜、報連相を变化させていく必要がある！



(2) 「目的」を知ることによって報連相が鋭くなる！

「目的」を把握していると、報連相が鋭くなります。コミュニケーションを行う際には、必ず、「この会話の目的は何だろう？」と考えて、報連相を磨く必要があります。

【B課長が言ったから...】

Aさんは、ある日上司であるB課長の指示で、同社のD営業所へ、ある書類を社用車で届けに行くことになりました。

ところが、D営業所に向かう途中、道路が大きな交通事故で、通行止めになってしまいました。この道が復旧しない限り、車でD営業所には行けません。今のところ復旧の見通しはついていません。

B課長の指示には、午後6時までにD営業所にこの書類を届けるように言われています。時計を見ると「五時半...」。雨の中、全速で走ればなんとかギリギリ間に合いそうです。あなたなら...

【質問】あなたならいったいどういう行動を取りますか？

もうひとつ事例をお伝えします。

ある百貨店の夕暮れ。お客様が店員に声をかけました。

お客様 「すみません。 はありますか？」

店員 「申し訳ありません。 はただ今品切れしております」

～この店員さんは、ただ聞かれた内容に対し事実だけを返しています。



いらっしゃいませ

しかし、「目的」を察することができるので、このように報連相が変化します。

お客様 「すみません。 はありますか？」

店員 「申し訳ありません。 はただ今品切れしておりますが、何にお使いでしょうか？」

店員 「それでしたら、 より のほうがお役に立つと思いますが・・・」

もしくは、

店員 「申し訳ありません。 の代わりになる はいかがでしょうか。 は、最新の機能があり、最近良く出ていますよ。」

～お客様の目的を知り、お客様の立場に立った上でアドバイスしています。

【報連相チェックポイント！】

自分の「目的」を考え、相手の「目的」を察したとき、報連相は、より鋭くなる。

(3) 「自己」のあり方で報連相が光り輝く！

「自己」のあり方次第で、報連相は光り輝きます。報連相は、あくまでも“手段”です。取り扱う者(自己)の心が悪かったら、せっかく完璧な報連相を実現しても、“光り輝く”ということは決してありません。

【納期遅れと上司のアドバイス】

自動車部品会社B社の第一工場管理課に配属されて3年目の森さんは、納入先企業A社との連絡、工場内の関係部署である製造課、資材係、外注係、あるいは発送係などとの連携・調整もとれるようになり、仕事にも慣れてきました。

そんなある日、納入先A社の担当者から電話がありました。

担当者「X部品が未納だが、どうなっているのか！」

森さん「調べて折り返し電話いたします」



やばい！おろおろ

実のところ森さんは、複数の品種を流している生産ラインが受注急増のため過負荷になり、生産順序の調整でX部品の生産が遅れていることを知っていました。森さんは電話のことを急いで上司の係長に報告し、相談しました。

森さん「どうしましょうか？」

係長「『生産したのですが、錆びの発生のために2日遅れてしまいました...』と返事をしたらどうか...」

しかし、森さんがそのようにA社の担当者に返事したら、担当者は激怒しました。

担当者「いったい、どうなっているんだ！！」

森さんに電話する前に、A社の担当者は発送係に直接電話をかけていたのです。そして、すでに生産されていないことを知っていたのです。

結局、係長の上司が、直接A社に足を運び担当者に謝って、何とかことは収まりました。A社に若干の調整在庫があり、最終顧客である自動車メーカーへの納品に支障がなかったことも幸いしました。

この報連相に足りなかったもの...それは、「自己」のあり方が中途半端であったことです。自己のあり方がしっかりとしていれば、上司のアドバイスに安易に従って(依存してしまい)、虚偽の報告をしてA社担当者の信頼を損なうことはありませんでした。

また、納期の遅れが分かった時点で、(先方から電話がある前に)こちらから実情を報告すべきでした。電話だけではなく、機会を作って先方を訪問し、顔見知りになっていたら、また報連相も変わっていたかもしれません。

若手社員は、持ち前の積極性を活かし、「ど～～ん！」と相手の懐に飛び込むことが必要です。それを、「うざったい」「恥ずかしい」など、躊躇していると、大きな損害を出すこととなります。

【報連相チェックポイント！】

「自己」のあり方で、報連相が光り輝いてくる！若手社員は、持ち前の積極性を活かして自己を磨いていくことが必要！

不許複製日本報連相センター/NHC131 濱田

3. 報連相：3つの秘策（その ①：3つの深さ）

報連相の伝わり方

私たちが一生懸命行った報連相でも、人によっては、全く効果があがらなかったり、半分程度しか伝わらなかったりします。このことは、あなたの行った報連相が、結果として相手には「浅かった」ということになります。報連相の3つの深さとはどういうものなのでしょう。

【遅れてしまった回答】

ある新入社員研修でのお話です。今のみなさんと同じように8名の班ごとに同じ課題のグループワークを解いてもらっていました。事前に講師からは、約束事として、「回答がわからないグループがあったら、他の班であっても積極的に回答のヒントを教えてあげること」とのアナウンスがありました【 情報の共有化】

案の定、ひとつのグループだけ回答がまとまらず、班のメンバーは必死で頭を抱えています。しかし、回答を終えた周りの班は静かにその光景を眺めているだけです。

ここで、講師は助け舟として、もう一度そのグループメンバーに、「他の班の助力を仰ぐことは禁止していない」という旨をアドバイスしました。班のメンバーは顔を見合わせて...

班長 「他の班のみなさん！私たちの班ではこの問題の回答がわかりません。途中の...まではなんとかわかったのですが...、ヒントがあったら教えて下さい！」とその場に立ち、大きな声でお願いをしました【 情報の共有化】

...しかし、それでも他の班からは声があがりませんでした。

もう一度、講師は助け舟を出しました。

講師 「班長さんのお願いは、相手の心に響いたの？深く響くにはどうしたら良いの？」

班のメンバーは再度、顔を見合わせて、一斉に席を立ち、他の班に、事情を説明しに走りました【 情報の共有化】

回答が、すぐ出来上がったのは言うまでもありません。

報連相の目的である「情報の共有化」には3つの深さがあります。

ひとつ目は、「**事実情報の共有化**」と呼ばれるもの。事実を相手に伝え、誤り無く相手に伝わることです。確かに相手には伝わりますが、相手がこの情報から行動を起こしてもらえるか、確実なことはわかりません。

次いで、もっと深い情報の伝わり方としては、「**意味(目的)の共有化**」が上げられます。これは、「どういうワケで自分が情報を伝えるのか」というワケまで相手に伝えることを意図しています。きっと相手は、「あぁ、そういうワケだったのか！」と心の中で納得することでしょう。しかし、もしかしたら、「所詮自分のことじゃないし...」と進んで協力してくれない方も出てくるかもしれません。

最後の、「**考え方の波長の共有化**」では、もっと深いところでの接点を求めます。上の例では、班のメンバーは、積極的に席を立って、各班に回答のヒントを伺いに行きました。状況を分かりやすく説明され、心からお願いされたら...。余程のことが無い限り、積極的に協力しようという気持ちになるものです。これを「**考え方の波長が共有化できた**」といいます。

もう一度、見てみましょう！

状態	情報の伝わり方	きき方
事実情報の共有化	～知っている！	“聞く”
意味（目的）の共有化	～分かっている！	“訊く”
考え方の波長の共有化	～共感できる！	“聴く”



共感したよ

事例をみてみましょう！

【カルテをもっと早く！】

診療科目が複数ある、かなり大規模な病院でのことです。
 受付係が各診療科にカルテを回すときのことで、同じように各科にカルテを回しても内科だけは、「まだ？ はやく！」と急(せ)かすのです【情報の共有化】
 それが遅れようものなら看護師長が怒る！

ある日、受付係のミスでカルテを回すのが遅くなった。また怒られたそう。看護師長に謝りにいくと、理由があったのです。

「うちは糖尿病の人が多。糖尿病の患者さんは、食事をせずに診察、検査にこられるので、すこしでも遅くなるとイライラされる。だから患者さんのために、カルテを早く持ってきてほしい」とのことだった。

「そういうワケだったのか・・・」【の共有化】

【質問】あなたが看護師長だったとしたら、“考え方の波長の共有化”を図るためにどのような行動をとりますか？



考え方の波長の共有化のためにはどうしたら？

【報連相チェックポイント！】

情報の共有化は、手法により相手への伝わり方が変わる。

第1段階は、事実情報の共有化

第2段階は、意味（目的）の共有化

そして

第3段階は、考え方の波長の共有化

段階が増すほど、相手に深く伝えることができる。

4. 報連相：3つの秘策（その ①：3つに分ける）

(1) 困ったときには3つに分ける！

職場では、事実をできるだけ的確に伝えようと四苦八苦している若手社員さんがいらっしゃいます。私も未だに分かりにくい報連相をしてしまうことがありますので、毎日が精進だということを痛感します。

さて、聞いたところによると、伊藤忠商事(株)の元会長瀬島龍三氏は、多方面で幅広い活躍をされた異色の人であり、説得力のある話し方でも知られていたそうです。

その瀬島氏。彼は、どんな難問でも、論点を即座に“3つ”に絞られたそうです。「それには、問題点が3つあります」とか、「3つの答えがあります」というよう3つに絞られたのです。これが、相手にインパクトのある深い印象をあたえたのです。私たちも、報告をする際には、3つに分けて話してみたらどうでしょう？

(2) 分かりやすい報告はこうする！

「わかるということは、分けるということだ」とも言われています。ものごとを相手の印象に残るように説明するには、「3つに分割」するとよいのです。わかりやすい効果的な報告の仕方として、

第1ステップ…はじめに

・切り出し(相手の都合を訊く)

「担当の生産ラインの状況を報告したいのですが、今よろしいでしょうか。」

・報告の全体像(あるいは結論)を示す。つまり、本論で述べる3点を予告します。

「報告は3点です。1点目は…、2点目は…、3点目は…です」

(報告内容が1項目だけなら、3つに分けません。2項なら、あと一つ加えて、3項目にして報告。4項目、5項目、…ある場合には、重点3項目にしぼります)

第2ステップ…本論

「1点目は、……」

「2点目は、……」

「3点目は……です」

ここでも3つに絞る！重要だよ



報告は以上3点です…

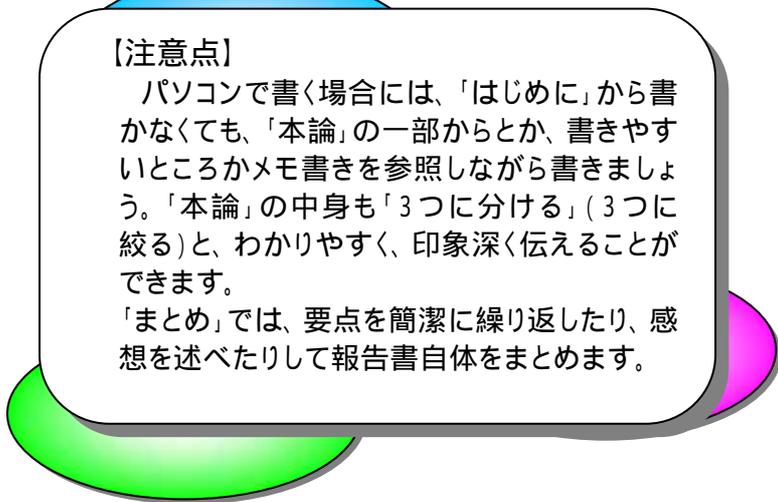
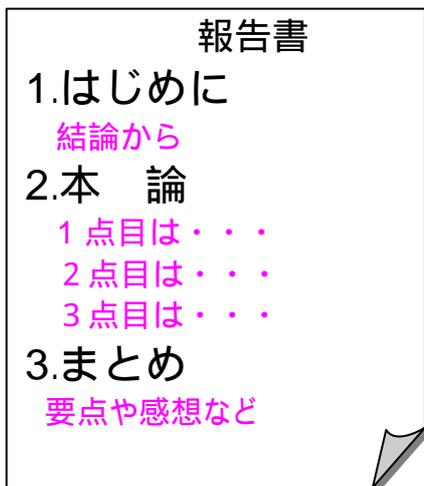
第3ステップ…まとめ

・本論で報告した3点をもう一度簡潔に述べましょう。

「繰り返します。1つ目は、……。2つ目は、……。3つ目は、……。以上の3点を報告いたしました。よろしくお願いいたします」

(3) 報告書も3つに分けて書いてみましょう！

報告書の書き方も例外ではありません。3つに分けて報告書があがっていると、メリハリが聞いて、とても読みやすくなります。

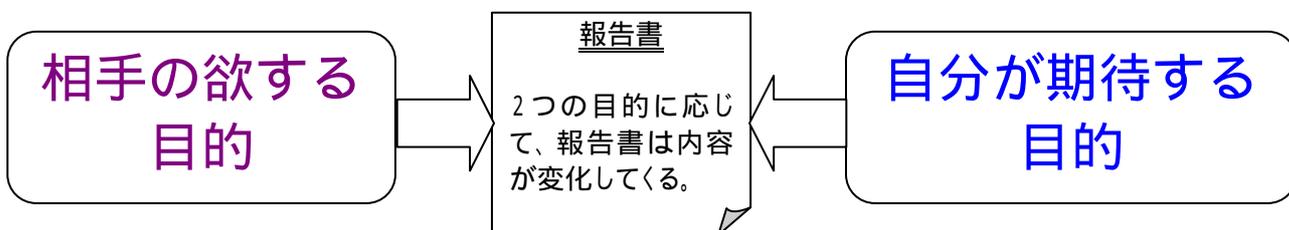


報告書を書く際には、「3つの視点」(目的、相手、自己)にも、留意して書きましよう！

目的: 相手の目的と自己の目的

何のために書くのか。報告書の「目的」ははっきりしていますか。

相手の求めていることに応えるのが、よい報告書です。同時に、報告書は相手に何かしてもらいたいから書くものでもあります。何を読み手に伝えたいのか。相手に期待する行動は何か。これが「自分の目的」です。



相手: 誰が読むのか(読み手ははっきりしているか)。相手の立場は？

「相手」のことを考えるというのは、「思いやり」の心です。読み手の顔をハッキリ思い浮かべて、「その人宛に」書くようにしたいものです。

相手は、報告事項について基礎知識をもっているのかどうか。そのことについての基礎知識を十分もっている相手なら簡潔な報告書でよいのです。基礎知識をもっていなければ、背景とか、関連情報とかを書かないと相手は理解できません。



あちゃ～～!!
何の報告書なのか、わからないよ(怒)!

自己: 自分自身の理解度

報告したいことをよく理解しているかどうか？ 自己チェックしてみましょう。状況を整理し、要点をメモ書きしてみるとよいでしょう。下準備をしてから書くのが“できる人”のコツです。もちろん、日常の簡単な報告書なら、メモ書きまでは不要です。

【ビジネススキル十番勝負！】

一番勝負 貴殿の立ち位置に注意せよ！



コミュニケーションをとる際、息苦しい！？

普段、私たちは、何気なく、お客様や先輩・上司と立ち話をするがあります。その際に、少し息苦しく感じることはありませんか？

これは、相手との「距離」や「体の向き」、その他「手の置き位置」や「視線」などが、自然とあなたに（おそらくは、相手にも）圧迫感を与えているからです。

相手との距離は？

理想的な距離は、80センチ～1メートルくらいです

～それより近くなると仕事を離れた親密な距離になっていきます（親友とか家族とかは、かなり近いですよ！）。逆に1メートル以上離れると、少し冷静なコミュニケーションになるようです。商談などは応接机という障害物がありますので、必然的に冷静な対応ができていきます。



真正面に位置すると不利！
指を突きつけるなんてもってのほか！

相手との体の向きは？

体の正面に相手を捕らえることは控えましょう

～相手との体の向きについても気をつけたいものです。相手とお話する際には、できることなら、相手を体の正面に捕らえて向き合うことは控えましょう。相手の進みたい（話したい）方向に真っ向から受けて立つ（反抗する）という意味として、誤って伝わるかもしれません。

手の置き位置は？

腕を組むことは絶対にすべきではありません



聞かない気マンマン！

～よく「ベテラン課長さんや先輩がやっているから」という理由で、腕を組んでお話をする方がいらっしゃいます。残念ですが、「私は、あなたの言うことなんて、ホントなら今は聞きたくないんだ！」と、体で表しているようなものです。腕を組んだ方の口から出ることは、総じて否定的なことが多いようです。

話しているときの視線は？

視線を逸らすことも絶対にダメ！柔らかな視線が好まれます

～コンビニに行った際、レジで店員の顔を「じ～～っ！」と見るがありますか？

逆に店員が私たちお客様の顔をよく見ることはありますか？

視線を逸らしていることは、あまり好まれません。特に相手が力を入れている点や、私たちがどうしても伝えたい点の時は、熱く相手を見つめる必要があります。

但し、鋭い視線よりは、柔らかな視線のほうが好まれます。



相手に安心してもらおう
柔らかな笑顔で

二番勝負 連絡は着信主義たれ！



「伝える」までの長い道のり

【ちゃんとFAXを送っておきました】

営業第3課のE君は、昼過ぎに課長に呼び止められました。

課長 「E君！今朝頼んでおいたクレーム対応の件、ちゃんとA工場の山田課長に連絡してくれたのか？」

E君 「はい。ちゃんとFAXを送っておきました」

課長 「まだ、何も言ってこないが...」

さらに1時間後

E君 「課長、A工場に電話しましたら、山田課長は出張中でした」

課長 「なんやて！不在なら、佐藤係長か鈴木部長に連絡せんかい！（怒）」

E君 「(そんなことまで言われてないけど)・・・すみません」

E君としては、課長に言われた通り、忘れずにFAXで連絡を入れました(結果、連絡はできていませんでしたが...)。もちろん「不在の際には佐藤係長か鈴木部長に連絡すること」という指示も受けていなかったと思います。

しかし、これは明らかにE君の連絡ミスになります。

いったい、どうしてなのでしょう？

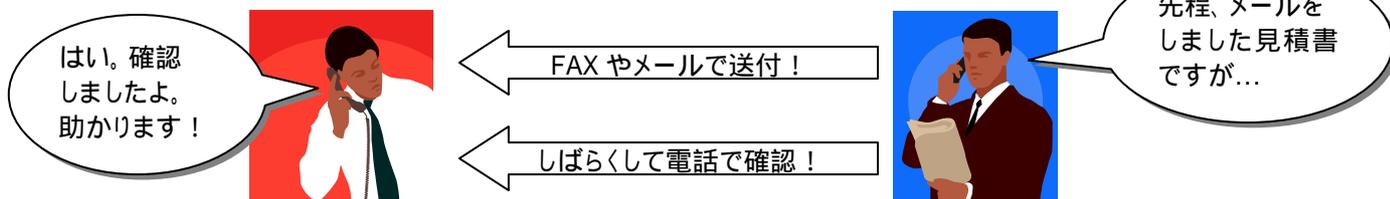
「FAXを送信しました」「メールを送っておきました」「不在でしたので伝言を頼みました」
これらは、全て連絡が完了したとは言えません。

伝えたい「内容」と「その意味」が、確かに相手に届いてこそ「連絡」は完了したと言えます。

「内容」が伝わったか確認するためには「受信確認」が必要

「内容」が伝わったかを確認するためには、FAXやメールに「返信をお願いしたい旨」を書くといいでしょう。急ぎの場合や重要な連絡なら、FAXやメールとともに電話で確認することが最も良い手段です。

FAX・メールに電話を併用することについて、「いつもメールを出したら返事がある。二度手間だから不経済だ！」という方がいますが、FAX・メールと電話の併用こそ大切なコミュニケーション手段だということを肝に銘じてください。



「その意味」が伝わったか確認するためには、「電話」でのコミュニケーションが必要

「その意味」が伝わるためには、伝える通信文を分かりやすくまとめることが、まず必要です(「10.報告書も3つに分けて書いてみよう(P17)」参照のこと)。そして、最も重要なことは、「電話」での補足コミュニケーションを行うことです。

三番勝負 電話マスターは定石を活かすものなり



「3つの視点」と「3つに分ける」という定石を活用します

電話で報連相する場合も、事前に「3つの視点」(目的、相手、自己)で考えてみましょう。そうすると、的はずさない報連相ができます。

- ・ この電話の目的は何か？【目的】
- ・ 相手の立場は？【相手】
- ・ 自分は状況をよく理解しているか？【自己】。

事前にメモを取り、
要点を外さないよう
にすることが重要！

複雑なことは「3つに分ける」で、対処しましょう。

「お伝えしたいことが3点あります。第1点は…、第2点は…、第3点は…」、と
いのように最初に伝えたい全体像(要点)を言ってから、内容に入りましょう。

電話による確実な内容伝達では、次の3点が大切です

相手の状況を訊きましょう

電話の場合には、相手が電話に応答できる状況かどうか
わかりません。ですから、「いま、よろしいでしょうか？」といって、
最初に相手の都合を確かめましょう。

込み入った内容の場合には、区切りのつくところで、

「ここまではよろしいでしょうか？」と訊いて相手の理解度を確かめることが必要です。



いま、よろしいでしょうか？

復唱によって、確認しましょう

重要なこと、内容が複雑な場合、間違いの起きやすい日時とか、数字などは、必ず「復唱」によって確認しましょう。責任感の強い人は、念には念を押して、復唱を怠りません。電話を受けたほうが「復唱します。…でよろしいでしょうか」と、復唱を申し出るのがマナーです。

しかし、相手が復唱しない場合があります。このときは「(念のために)繰り返します。…です」といって、発信者が要点を繰り返すことで、確認してください。さらに、少しでも不安を感じたら、メール、FAX、など記録に残るものを併用して、より確実にしましょう。

電話で報連相を受けるときには、メモをとりながら聞きましょう

内容のメモだけでなく、相手の職名・氏名、日時をメモしてください。特に、電話メモに「受信時間を書く」ことは習慣にしましょう。

不在中の人に代わって、伝言を受けるような場合には、社外の人なら会社名、氏名を間違えないように気をつけましょう。

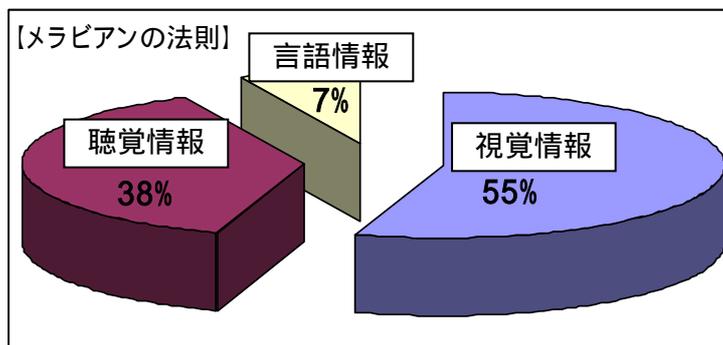
聞き取れなければ「恐れ入りますが、もう一度社名とお名前をお聞かせ願えませんか」といって、確認しましょう。

念のため相手の電話番号も訊いてメモしてください。相手に、何かしてもらうときには、「恐れ入りますが、…」と言えばよいのです。

四番勝負 電話マスターは常に心を籠めて候



電話は、視覚情報が相手に伝わらない！



左図は、メラビアン』の法則と言われるものです。『人間が他の人とコミュニケーションをとるとき、どの要素に最も影響を受けるか』を%にして表わしています。人間は、「視覚」に最も頼り、そこから判断を行っていることがわかります。

では、電話の場合だと、どうなるのでしょうか？

法則にある「視覚情報」が取り除かれてしまうわけですから、より「聴覚」に判断基準が偏ってしまうこととなります。

聴覚を通して、あなたの気持ちが伝わります **伝えることができます！**

電話による報連相は、メールとかFAXによる報連相と大きく違い、伝えようとする「内容」だけでなく、発信しているあなたの「気持ち」(例えば“真剣さ”など)が伝わります。

あなたの声が明るいか、沈んだ声か、で相手はあなたの気持ちを感じています。声の大きさでも感じています。急ぎ込んだような早口か、ゆっくりした落ち着いた口調か、高い声か、低い声か、息づかい・・・などであなたの気持ちが相手に伝わっています。

【ここがポイント！】

ということは、自然に伝わるだけでなく、意識して伝えることもできる、ということです。心のふれあいができるということです。嬉しい、悲しい、楽しい、腹が立っている、急いでいる、“非常に”大切、・・・あなたの気持ち(思い)を相手は感知しています。

ビジネスの電話では
“意識して”、
“少しゆっくりと”、
“明るい声で”
話しましょう。



はい。
その通りですね



出来るだけ楽しそうに
話すことが必要だよ

「逆もまた真なり」という言葉もある通り、内容とは違うマイナスのメッセージが、電話の声、口調、抑揚などによって伝わることもあります。たとえば、電話の「内容」はクレームについて謝っているのですが、電話を受けた人は「反対に」相手から尊大な感じを受ける場合すらあります。

電話をしている際には、周りの音も同時に相手の耳に入ることに注意してください。雑踏する駅の構内で電話をかければ相手にはあなたの声が聞きづらいし、喫茶店の軽快な音楽が耳に入れば深刻な話しも重要さが伝わりにくいでしょう。

五番勝負 真剣勝負は(午前11時・午後3時)にせよ!



あなたはアポイントを何時にとりますか？

【真剣勝負は午前・午後？】

F君とG君は今年入社の新入社員。やっとクライアントを任されて、仕事の楽しさが見えてきました。今日から新製品のPR月間。さっそくクライアントさんの事業所に、PRに行こうと考えました。

F君 「あっ！ 事業所様ですか？お世話になっております」

F君 「では、今日の午後にでも、カタログを持っていきたいと思います。よろしく願いいたします。」

G君 「なあ！F君。そのカタログなら今から持っていってもいいんじゃないか？まだ朝の9時だし“膳は急げ”で、早く持っていったほうがきっといいよ。」

F君 「いや、直ぐに訪問するのは、かえって失礼だよ。G君のほうが間違っている！」

そこに上司のH課長がやってきました。F君とG君から言い争いのワケを聞くと、F君に聞きました。

H課長 「 事業所さんのご都合は、午前でも午後でも良かったんだね」

F君 「はい。そのようにおっしゃっていました」

H課長 「じゃあ、純粋に私たちの都合だけだ。そうすると、()のほうが結果的に正しいと思うよ。」

さて、H課長は何君のほうが正しいと言ったのでしょうか？

【質問】 ()にF君かG君か、どちらかの名前を書き込んでください。

時は金なり!
朝から
フルパワー!



V S

慌てない!
午後から
ゆっくりと...



人間の生産性は、(午前11時・午後3時)にピークを迎える

人間の生産性は、(午前11時・午後3時)にピークを迎えるという話があるそうです。特に営業訪問については、頭がすっきりしている時間帯のほうが情報処理能力が高いといわれています。

夕方に近づくほど、一日の疲れから思考範囲が狭くなってしまいますので、一日の中では、(午前11時・午後3時)を大事な行事にあてるべきです。

仕事の工程管理が必要

ビジネスマンの仕事には、スケジュールをきっちりと管理する必要があります。しかし、どのようなスケジュール管理が正しいかというと、“人それぞれ”と言わざるを得ません。ただ、午前と午後で、予定を明確に分けて考えることは有益です。「頭の回転が必要な」午前中、「ルーチン作業を中心とした」午後などと、分け方を工夫してください。

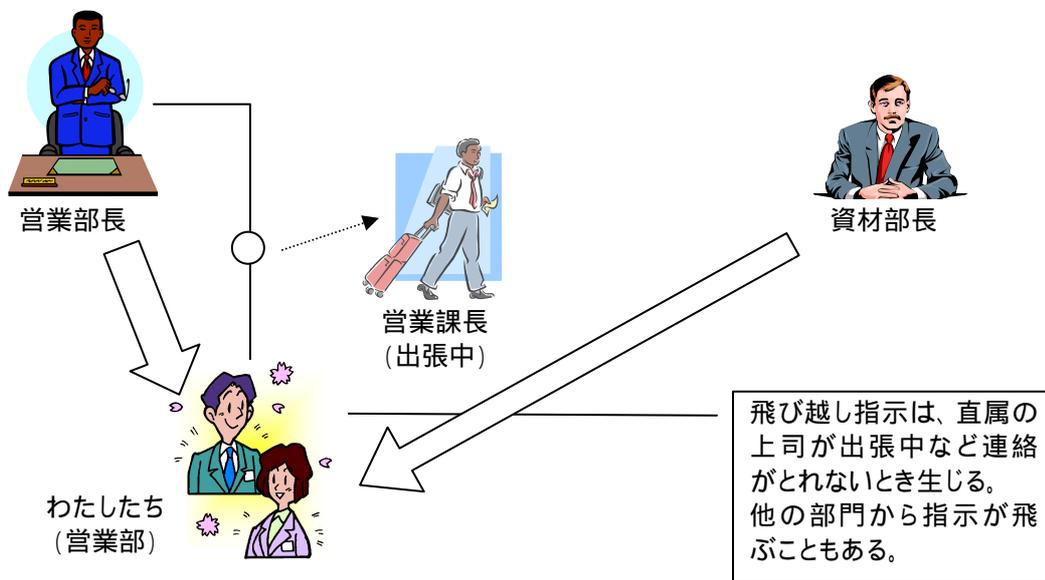
六番勝負 飛び越し指示への対処を誤るべからず



飛び越し指示は日本社会では常識！

“飛び越し指示”とは、どのようなものかご存知ですか？

飛び越し指示とは、その上や斜め上の上司から、直属の上司を超えて、指示されることです。一般には、上司がその場にいなくて起こります。

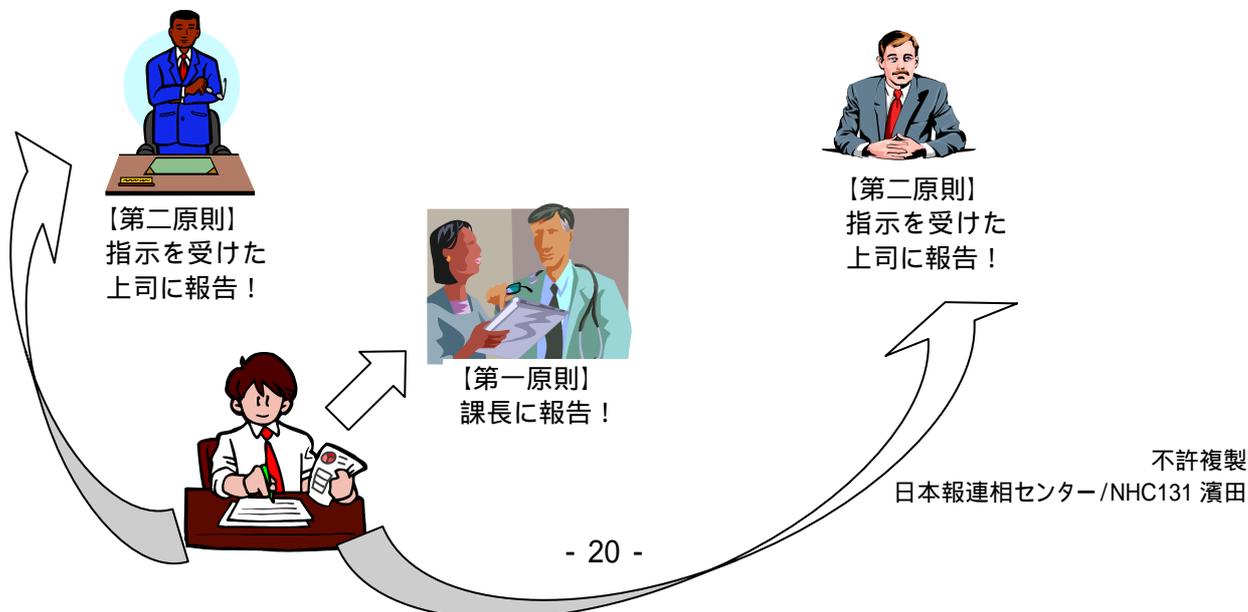


【第一原則】直属上司への報告

飛び越し指示があった場合、必ず直属の上司に、自分から、速やかに報告を入れます。出張で連絡がとれない場合には、出張から帰ってから直ぐに報告します。営業課長の出張中、課長の直属上司(例えば営業次長など)が代行をしている場合には、次長にも営業部長(もしくは、資材部長)から飛び越し指示があったことを伝えます。

【第二原則】終了報告は、直属上司 & 指示のあった上司へ行う。

作業が完了したら、直属上司に報告を入れるとともに、その足で、指示をいただいた上司にも終了報告をしなければなりません。



七番勝負 根回し上手な達人たれ！

時代劇に見る段取りスキル



【桔梗屋に学べ！】

時代は江戸、とある町はずれの料亭でのひとコマ・・・

代官 「なんと、そこまで手を廻すとは！ のう、桔梗屋。そちも悪よのう～」

桔梗屋 「いえいえ、お代官さま。これぐらいの根回し、商人としてのたしなみでございます」

「お代官さまこそ、上手にご援助くださいませ、
なんとお礼を申してよいのやら・・・」



両者 「はっはっはっ！（笑）」

桔梗屋の周到な根回しにより、徐々に追い詰められていく“正義の御一行たち”...

いよいよ「ここまでか！」というピンチの時に！！（**ばば～～ん！！**）

...と、テレビの時代劇では、良くやっていますよね。

では、このお話を、正義の味方御一行の視点からではなく、悪の手先！桔梗屋さんの視点で見てください。

「これぐらいの根回し」という桔梗屋さんの言葉があります。お客様との機微に敏感な商人としては、「たしなみ(当たり前)」であると言っています。

おそらく桔梗屋さんは、正義の御一行たちが採る次の一手、いや五手、十手先をも、見通して根回しをしていたことでしょう。

桔梗屋さんは、残念ながら悪の道に加担してしまいましたが、もし、桔梗屋さんから、「悪」の要素を全て取り外したら...。「桔梗屋さんは、根回しがとても上手だったから、商人として成功したのだ！」ということにはならないでしょうか？

根回し(段取り)は重要な？

「根回し」という言葉は良い言葉なのですが、テレビの影響からか、あまり良い響きに聞こえてきません。「段取り」や「事前準備」という言葉に読み替えても構いません。

この段取りは、誰を対象にするのでしょうか？ ある時は「上司」、またある時は「同僚」、さらにある時は「お客様」や「同業者」であったりします。「段取り」が必要だと思った時点で、前もって計画を立てて、段取りを行うのです。

「段取り八分」という言葉があります。「仕事の段取りが完全に終わっていれば、仕事の8割が終わったも同然」という意味です。思いつきではない段取りを心がけたいものです。

段取りをする際の醍醐味！



「段取り」は、必ずしも上手く運ぶとは限りません。逆にややこしくなることもあります。「段取り」を上手く行うコツは、常に相手の考え(立場)に立って考えること！

相手が快く援助してくれる状況を創りだすことが必要です。

商人(あきんど)は、
段取りが必要！？

八番勝負 依存型人間は恥と知れ！



相談される側の嘆き

「相談に来られても、もう遅い！完全にタイミング遅れ」

「自分が何を言いたいのか、ポイントが絞れていない」

「忙しいのに、自分の都合だけで相談にこられても・・・」

「相談に乗ったが、結果の報告が全くない」

「自分の意見が全くない！一体、自分はどうしたいんだ！」 etc.

相談される上司の側からは、このような不満が出てきています。せっかく相談しても、このような「相談」の使い方だと、かえって「相談に来るほうが迷惑！」と言われてしまいます。

相談する側にも言いたいことがある！

しかし、相談する側にも言いたいことがあるようです。

「いつも『何かあれば相談しろ！』って、言っているじゃないか！なのに忙しいとは何事？」

「課長の指示でやっていたら、こうなったんだから...(はあ~)。」

「相談してやったんだから、私の悩みを解消してくれるのは、当然のことじゃないか。」

「言われたことをしているだけだから、相談なんて・・・(必要ない)」

「相談したのに、『君ならどうしたい？』と質問で返される。やってられないよ！」

あなたは依存型人間になってもいいの？

たしかに、相談する側の道理も一面では通っています。しかし、結論から言って、このような不平・不満は、自分が依存型人間である証拠なのです。

依存型人間は、他者の存在があって初めて成り立ちます。常に責任を軽くし他者の都合の良い部分を利用します。依存型人間は、少なくとも、ビジネス社会では好まれません。

相談は、根本的には、相手に助言を求めるものです。だから、先ず「主導権」というボールを相手に投げることになります。

うまく返してもらうためには、相手がキャッチしやすい(わかりやすい)相談をしなければなりません。また、相手がしっかり捕球できるような状況で話しを伺わねばなりません。

(「ご相談があるのですが・・・お時間をとっていただけませんか？」などは、その典型です)

自立型人間として相談すると、きっと上司の嘆きは消えていくことでしょう。

私は()型人間を目指します！

目指せ！自立型人間

他の者の支援を期待せずとも、自らが積極的に行動できる人間

自らの可能性を最大限発揮し、より良い成果を導き出せる人間

他人のせいにする心の弱さを克服し、自らの反省から改善に結び付けられる人間

他人の評価ではなく、自らの納得を大切に、プライドを持って仕事ができる人間

損得勘定抜きで、お互いがともに利益を得られるよう協力して行動できる人間



九番勝負 「中間報告」を忘るるべからず



『仕事が終わったら、直ちに、命じた人に直接報告する！』ことが、最も基本的な報告の仕方です。そういう意味では、「中間報告なんて、余計なロスではないか！」などという方もいらっしゃいます。しかし…

「状況が変わったとき」の中間報告

ビジネスの世界では、前もって考えた状況の通りに、物事が進むことは、極めて稀(まれ)です。適宜(てきぎ)、状況の変化に応じ、その組織が持つ総合力で対処していかねばなりません。

例えば、クライアントとコンペ合戦をしていると仮定しましょう。相手は、こちらの出方を見て条件を変更してきます。『このままでは負けてしまう！』とあなたが感じたとき、つまり、今までとは状況が変わってきたとき、あなたは上司に報告して、クライアントの更に上に行く条件を提示するか、かえって損害が生じるからあきらめるかを判断します。

「長い時間を要するとき」の中間報告

例えば、研究開発など、ひとつの実験結果がでるまでに、下手をしたら数年の歳月がかかることがあります。もし、中間報告が必要ないとしたら、「Aという製品を開発せよ！」と上司から指示を受けたその人は、数年後まで終了報告をしないことになってしまいます。

状況により、中間報告として、指示を受けた上司には中間報告をする必要があります。「ご指示いただいていた の件は、現在、 の程度まで進んでいます」だけでも構いません。かならず、中間報告を入れることが必要です。

但し、どのタイミングで中間報告を行うかは、相手の性格や物事の状況などに応じて、柔軟に変化させることが必要です(少し、やりすぎかな?…ぐらいで考えてみてはいかがでしょうか)。

「その仕事の終了のメドがついたとき」の中間報告

これは、最も難易度が高い中間報告です。でもこれが容易くできるようになると、上司からは、大きな信頼を寄せられることとなりますので、是非ともマスターしてください。

上司 「昨日頼んでおいた の件はどうなった？」
Aさん 「今、終わります。ちょうど報告しようとおもっていたところです」
上司 「…ありがとう。(蕎麦屋の出前じゃあるまいし…怒)」

もしかしたら、みなさんは、『別に悪いことなどないんじゃない!』と思われるかもしれませんが、しかし、メドがついているのに(何時ぐらいに終了しそうという)報告をしないAさんのほうが、報連相が足りないと言われるのです。

「終了のメドがついたこと」を知っているのは、残念ながらAさんだけでした。上司は、自分の責任でもあるみなさんの仕事について、Aさんを信じて、終了を待っていたのです。

「メドがついたとき報告なんてしていたら、次にどんな重い仕事をいいつけられるかわからない」 あれ? 「依存の虫が…」 はい。前の「八番勝負」を、もう一度熟読してください!

十番目 相談を極めよ！

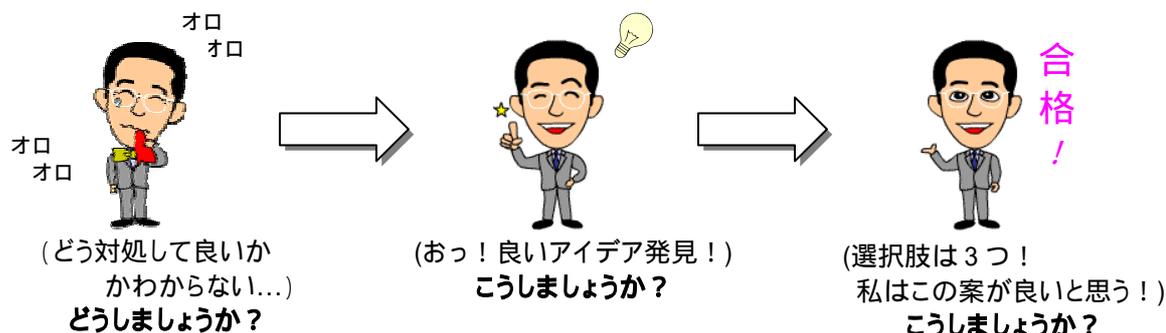


「どうでしょうか？」は、もうそろそろ卒業かも！

右も左もわからないピカピカの新入社員の頃、何をして良いのかわからないあなたは、「どうでしょうか？」と、上司や先輩に相談したと思います。でも、もうそろそろ、「どうでしょうか？」は卒業しませんか？

「こうでしょうか！」は、主体性のある言葉！

「こうでしょうか！」は、自らが相談の際に答えを提示できているという証拠！最初は間違っていたとしても構いません。上司や先輩の胸を借りるのです。でもできるのなら、複数案を考え、その中から選んで「こうでしょうか！」のほうが、ポイントは高いですよ。



相談で、いろいろなことができる！

相談では、いろいろなことができます。例えば...

- | | |
|-------------|---|
| 「お願い」や「段取り」 | 「 しようと思うのですが、 で困っているんです」 |
| 「意見具申」 | 「 したほうが良いと思うのですが、
先輩はどうお考えですか？」 |
| 「情報提供」 | 「 という情報があるのですが、
これは今のプロジェクトと関係がありますでしょうか？」 |
| 「上司への方針確認」 | 「 しようと思うのですが、
課としては、やはり を検討して良いのでしょうか？」 |

使い方はいろいろとあります。

八番勝負(P25)では、『相談は、根本的には、相手に助言を求めるものです。だから、先ず「主導権」というボールを相手に投げることになります。』とご説明したとおり、相手に主導権が移ります。

逆に考えれば、主導権を得た相手は、余程のことが無い限り、ボールを私たちに返さなければならないのです(ここが相談のポイントですよ！)。

「相手の都合を聞くこと」そして「相談への結果報告とお礼」は忘れずに！

相談しようとする際には、必ず相手の都合を聞くことが重要です。相手の都合に合わせないと、失礼な相談となります(最低限のマナーです)。また、相談内容への結果報告とお礼は忘れないようにしてください(これも社会人としての最低限のマナーです)。

【おわりに】

みなさんお疲れ様でした。

4時間のセミナーでしたが、普段慣れないことを学んだので、お疲れになったかと思います。

今回のセミナーでは、【ビジネスマインドをつけよう！】で、みなさんの大切な“心”のあり方について学びました。若いうちは、いろいろと仕事上の失敗や人間関係の摩擦から、頭を打つことが多いと思います。しかし、みなさまの世代に特徴的な積極性をもって、物事に取り組むのならきっと素晴らしい成果が期待できます。

続いて勉強した【真報連相バージョンアップ編】では、コミュニケーションの基礎、報連相(仕事の進め方)のノウハウを学びました。報連相は、ウインドウズのOSと同じです。みなさんの専門的な知識や経験は、報連相というOSによって、きっとより活かされると思います。

最後に学んだ【ビジネススキル十番勝負！】では、コミュニケーションや仕事の仕方などの技術的なスキルについて、具体的に学びました。小技が活かさせてこそ“出来るヤツ”と呼ばれます。今すぐ活用できるネタが満載ですので、どんどん使ってください。

最後に、みなさんのこれからのご活躍を心よりお祈りして、本日のセミナーを終了したいと思います。頑張ってください！

【補足その1】

講義中に配りました受講報告書は、必ず社長宛に提出してください。

【補足その2】

なにかビジネスで困ったことがありましたら、ご遠慮なくメールでご相談ください。

以上

き の くに
紀の州コンサルティング
中小企業診断士 & 社会保険労務士
濱田智司(はまださとし)
メール: s.hamada-@nifty.com

