

第一章

なぜ「コミュニケーション」が大切なのか、を考える



会社という組織の中で働くことで、自ずと他者とコミュニケーションを取る機会が生まれます。

私たちは必然的に人との関わりあいの中で仕事をしますが、現実には、そのコミュニケーションがうまくいかないことで、悩みを抱えている人が多いのも事実です。とはいえ、人とのコミュニケーションは避けて通れないものです。

今、私たちに必要なのは「考え方」や「行動」のヒントです。なぜコミュニケーションが必要なのか。なぜうまくいかないのか。ではどうすればよいか……。一緒に考えてみましょう。

1. 人と「つながる」ことで仕事がうまくいく

「教わり上手」になる

「彼女は仕事ができる。」「彼はやり手だ。」「私たちは人の仕事ぶりを、このようなことばで評価しています。では彼らはどうして「できる人」になったのでしょうか。勉強したから。あるいは運が良かったから。色々と考えられると思いますが、私から一つの切り口を提示してみたいと思います。それは、

人から「教わる」のが上手だったから

ということですよ。

社会人になってからまだ日の浅い人は、会社という場所に対してどんな思いでいるでしょうか。多くの人は、学生だったときの環境との違いに戸惑ったり、悩んだりしているのではないかと思います。学校と会社の違いは何でしょうか？

学校では「教科書」があり、それに沿って「先生」が丁寧に教えてくれた内容を覚え、試験で一定の基準に達することが求められます。それに対して、会社に入って求められるのは、自分から動いて仕事をし、成果・結果を出すことです。そうした基本的な違いをしっかりと認識できているか否かで仕事の質に差が出ます。

会社という場所は、「あなたの方から」積極的に学ぶ姿勢がないと、成果も成長も期待できません。厳しい環境かもしれませんが、そこは考え次第。逆に、「教

わり上手」になれば仕事を早く覚えて一人前になることができる、と考えることもできます。「できる人」も最初は「できない人」だったのです。彼らは「できる人」になるためのちよつとした考え方や行動に、他の人より少しだけ長けているのです。

『教わり上手』って簡単に言うけど、どうしたらいいの？

そんなあなたにできること、それは、

教わりたい人に、自分から話しかけること。

当たり前じゃないか、という声が聞こえてきそうですが、意外にこれができていない。「『こんなことも知らないの？』と馬鹿にされそうで・・・」とか「忙しそうで話しかけにくい」という思いがあなたの邪魔をしているのかもしれない。具体

的な方法は第二章でお伝えするとして、まずは「自分から」という意識を大事にしてください。そして、「教わり上手」になるためにもう一つ大事なことです。それは、

素直な気持ちで関心を示すこと。

その人の仕事に対する考え方や行動に対して、またその人自身について自分が関心を持っていることを伝えましょう。そして「称賛」してください。決して「おだてる」ということではありません。仕事において、「△△さんの□□に感心しています、私もそのようになりたいと思っていますのですが、教えていただけませんか？」というのを素直に、そして具体的に伝えるのです。相手から認められたことで不機嫌になる人はいません。あなたの率直な問いかけに必ず応じてくれるはずですよ。



仕事の仕方に変化が生まれる

ずいぶん前のことですが、私は複写機メーカーの営業マンでした。

大学を卒業し、新入社員として半年間にもおよぶ研修を受けました。その後新人は全国の支店に配属されます。私は東京の都心、港区にある支店に新規開拓の営業職として配属されました。そこで私を待っていたのは、取引のないオフィスに飛び込んでキーパーソンとの面談にこぎつけ、製品のデモンストレーションなどを行って、既に使用している他社メーカーのマシンを自社製品に切り替えていただく、という仕事でした。

私は営業マンでしたから、当然のことながら意識はすべて社外、つまりお客様に向いていました。見込み客に何度も訪問しなければ、キーパーソンは面談してくれ

ません。どうすれば会ってもらえるのだろう、相手が乗り気でない状態で話を続けるにはどうすればよいか…、私は毎日悩みました。また、会ってくれたからといって即契約になるわけではありません。競合他社との違いを訴えたり、様々な情報を提供したりして、何とかして自分の熱意を認めてもらおうとしたのです。

新人の頃の私は、どちらかというと一人で黙々と頑張るタイプでした。自分の営業に自信がなかったもので、どうにか周りについていこうと必死になっていたのだと思います。毎日まいにち、断られ、断られ、断られ続けても、愚直に訪問を続けていたのです。しかし、はじめからマシンが売れるほど甘い仕事ではありませんでした。

その後、三ヶ月ほどしてやっと契約が取れ始めたのは、ある先輩との出会いがきっかけでした。その人Hさんは、当時全国に二千名いた営業パーソンの中でも常にトップテンに位置する、社内でも有名な人でした。第一印象ではとても親切なタイプには見えませんでした。が、ひよんなことから私に対して仕事のコツをあれこれと教え

てくれるようになったのです。それが何故なのか、営業として見込みがあると思われたのか、売れない私をかわいそうだと思ったのか、理由は今でもわかりません。

しかし、その頃から私の営業方法は劇的に変化しました。Hさんに教わったことは、「短時間の立ち話でもいいから短い訪問サイクルで何度も行け」、「売り込みよりもヒアリングを優先せよ」、「常に相手にとってどんなメリットがあるかを語れ」という、まさに営業のツボだったのです。しだいに私はHさんと並ぶ業績を挙げ始め、入社二年目からは毎年行われる表彰式の常連になっていきました。

ひとりで黙々とやるだけではなく、

人の力を借りないことには仕事の成果は上がらない。

そのことに気づいた私は、それ以降、社外のお客さまだけでなく、社内の人たちにも自分から積極的に話しかけ、質問をすることで「教わり上手」になろうと決め

ました。

感謝の気持ちを忘れない

「教わり上手」になるためにもう一つ必要なこと。それは基本的なマナーです。普段から挨拶はもちろん、目上の人に対する接し方も意識しましょう。また教わった後にとってみて、上手くいったかどうかの報告もたいへん重要です。「あいつは困ったときだけ聞きにきて、そのあとなしのつぶてだな」と思われてしまったら、次回から教えてくれなくなってしまうです。

感謝の気持ちを伝えることも、大切なマナーのひとつです。教わったことによっ

て成果が出たときはもちろん、たとえそうではなかったときでも、感謝の意を表しましょう。あなたに仕事のやり方を教えてくれた人は、それがその人の役割であるにしろないにしろ、あなたの成長を願っていて、黙ってはいいても結果が気になるものなのです。

研修の場などでもときどき「教わって当然」といった、いわゆる自分には教わる権利があるような言い方をする人がいます。繰り返しますが、会社は学校と違います。職場ではそのような態度を取らないようにしましょう。自分が知らないことについて「教えない方が悪い」という論法で対応していたら周囲は冷たくなるでしょう。