

仕事で
つながる、
まじわる、
ひろがる。

ビジネスコミュニケーションが

上手くなる本

はじめに 3

第一章

なぜ「コミュニケーション」が大切なのか、を考える 15

1. 人と「つながる」ことで仕事がうまくいく 18

「教わり上手」になる 18

仕事の仕方に変化が生まれる 22

- 感謝の気持ちを忘れない 25
2. 周囲と「つながる」ことで仕事観が変わる 28
- 「仕事の目的」がわかったときから、仕事がおもしろくなる 28
- 他人が自分の視点を変えてくれる 33
3. 「あなたのコミュニケーション」は、確実に「お客様」へとつながっている 36
- どの会社も顧客満足を目指している 36
- 顧客満足と社内コミュニケーションが生命線！ 38
- 常に「顧客」を意識して仕事をする 41
4. 人と「まじわる」が故の悩み・不満とどう向き合うか 48
- 人が自分と同じ考えだとは限らない 48
- 「意見の相違は『知の創造』のチャンス」と考える 50
- 他部門の考えを理解して連携する 52
- 二者択一で正解があると思いたまない 54

5. コミュニケーションが、あなたの仕事に「ひろがり」をもたらす ……

あなたは今、誰と話さなければならぬか？ ……

あなたの成長にとって、上司はキーパーソン ……

学ぶべき先輩、学んではいけない先輩 ……

あなたに後輩ができたなら、今度は「教え上手」になろう！ ……

「会社を辞めたい」と思ったときに考えて欲しいこと ……

58 61 63 65 67

第二章

すべてのビジネスを支える、コミュニケーションの三原則 …… 71

1. 会話を創造的にするために必要な三つの要素 ……

「理解」と「提案」をバランス良く行う ……

最後の「合意」が甘いと物事は進まない ……

74 78

U P A (ユー・ピー・エー) はビジネスコミュニケーションの三原則	80
2. U (Understand) 理解するところから始めよう	82
人間としての相手に関心を持つ	82
耳を傾けて、真剣に聴く	84
相手の立場に立って考える	86
あなたに理解された相手は心が変化する	88
3. P (Propose) 自分の考えを積極的に提案しよう	92
アイデアがあっても言えない理由	92
言い出しっぺになろう!	94
相手のメリットを話すことが説得力につながる	97
相手の反論は本音を聞きだすチャンス	99
4. A (Agree) お互いに次の行動を合意して、仕事を前に進めよう	102
「細かい人だなあ」と思われてもいい	102

詳細を合意するとき相手の本音がわかる	105
修正が入ることを想定して段取りをする	107
5. UPAは、あなたの中に「ビジネスパワー」を生み出す	112
UPAによって積極的になれる	112
自分の枠に閉じこもらない	115
コミュニケーションで考える力がつく	118
UPAを意識して仕事をすると信頼関係が生まれる	120
おわりに	127