

THANKS

(VOL. 168)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成23年6月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台 1-41-11
TEL:04-2922-1417
E-MAIL : info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

「ことわざから学ぶ仕事における心構え (その14)」

本誌では今、「ことわざから学ぶ仕事における心構え」を特集しています。
私自身の経験や、コンサルティングを通して見たことを踏まえて、「こんなことが大事では…」と思われることをまとめたものです。

「あ」から始めて、今回で14回目。

そろそろ「飽きた」という声が聞こえそうですが、もう少し辛抱してください。

今回は、「も」のことわざから続けます。

も：「物も言いようで角が立つ (ものもいいようでかどがたつ)」

<意味>

同じことでも言い方ひとつで相手の感情を害して不快にさせることがある。

口のきき方には十分注意せよということ。

「丸い卵も切りようで四角」の後に続けて言うこともある。

ある日、あなたの家の近くの公園で、若者が大騒ぎしています。

夜もふけてきて、そろそろガマンも限界。

とっとと帰って欲しいと思います。

さて、あなたは彼らにどんな言い方をするでしょうか？

- ①「お前ら何時だと思っているんだ！ うるせえんだよ！ とっとと帰れ！」
- ②「家には小さい子供がいるのです。 ちょっと静かにしてもらいませんか？」
- ③「家には小さい子供がいてね。 そろそろ寝る時間なんだよね。 静かにしてもらったら嬉しいんだけれど…」
- ④「この辺りの家の方は、苦情を通報する人が多いんだ。 警察が来る前に、そろそろ引きあげた方がいいんじゃないの？」

①は「命令的」な言い方です。

頭に血がのぼっていると、こうした言い方になりがちです。

しかし、「命令口調」は、相手が感情を害す確率が大。

「オヤジ、偉そうなことを言っているんじゃないよ」

なんて反撃されて、ポコポコに…

よくニュースで聞く話です。

②は「懇願的」な言い方です。
相手を立てた言い方ですので、「ボコボコ」にされることは無いでしょう。
しかし、「懇願」では、なかなか相手は動いてくれません。
「……」と無視されたり、「もう少しで静かにするから…」と適当にいなされたり…
そんなことも多いでしょう。

③は「期待的」な言い方です。
人間は誰でも、「××してもらったら嬉しい」という言葉に弱いもの。
「仕方ないな。もう少し騒いでいたいけれど、そろそろ引きあげてあげようか…」
そういう気持ちになるものです。

④は、いわゆる「FOR YOU（あなたのため）」の言い方です。
「自分のため」と感じたら、誰でも積極的に動きますよね。
警察に補導されたらたまらない…
別に強制しなくても、とっとといなくなることでしょ。

①～④は、全て「とっとと帰って欲しい」という意図は同じ。
しかし、こちらの言い方次第で、その効果は変わってくるのです。
「物の言いよう」は、人を動かす上で、極めて重要な「技術」です。

何度地雷を踏んだことか・・・

と書いたものの、私も何度、地雷を踏んだことか・・・
言葉の使い方を間違えて、お客様や上司を怒らせたことが数多くあります。

コンサルタントになったばかりの頃の話です。
ある会社で、現状分析について報告することになりました。
「××部の問題点は●●です。」
社長以下、役員の方々が並ぶ前で、私はある部門の「問題点」について話をしました。
ハッキリ言うことがコンサルタントの仕事だと思っていたので、見たこと、感じたことをズケズケと話しました。
そうしたら、その部門の部長の顔がどんどん赤くなってきます。
「この若僧、言いたいことを言ってやがる！」
きっとそう思っていたのでしょう。
後で聞いたら、私の説明にひどく怒っていたとのこと。
どうやら、社長、役員の前で大恥をかかされたと感じたようです。
私からすれば「本当のことを言っただけじゃないか！」という気持ちでしたが、やはり物は言いよう。
「××部は、△△という良い所があります。しかし、改善すべき点もあります。例えば…」
このように少しでもプラスのことを話せば、部長もそれほど怒ることは無かったはずですよ。

あるプロジェクトでのことです。
「貴社には、社員の成果を適正に評価する仕組みがありません」
私は、感じたままに話しました。
それを聞いた役員からひと言。
「『仕組みが無い』というのは言い過ぎだ！ 当社だって、評価システムくらいはある！」
私としては、「ほとんど機能していない」という意味で、「ありません」という言葉を使ったのですが、担当役員からすれば、「無い」という「ゼロ」の響きが気に食わなかったのです。

「無い」「いない」「やっていない」等々、断定的な言葉を使うのは怖いです。
「少しはある」「少しはいる」「少しはやっている」…
当事者は、必ずそれなりの自負があるので、「ゼロ」の言葉には拒否反応を示すのです。
「貴社の評価の仕組みは、改善の余地が大きいですね…」
この事例にしても、もし、私がそのように話せば、社長はきっと「確かにそうだ」と納得してくれたはずで

お客様を怒らせるたびに、「また地雷を踏んじやった！」と反省します。
しかし、「覆水盆に返らず」のことわざ通り、口から出た言葉は戻すことはできません。
いったん壊れてしまった関係を修復するのは大変なことです。
プロジェクトの中で、幸い修復できたケースもありますが、
結局、最後まで「怒らせっ放し」で終わってしまったこともあります。
その相手の方々は、きっと私のことを、今でも「クソ生意気な奴」と思っているんだろうな…
懺悔の念にかられます。

いや～、言葉って本当に難しいものです。
上手に使えば、相手を喜ばせることも、やる気にさせることもできます。
しかし、一歩使い方を誤ると、怒らせたり、傷つけたり…
ほんの少しの差で、結果が大きく変わってしまうのです。

言葉の使い方で悩ましいのは、同じ言葉で話しても、相手によって受け取り方が違ってしまいうことです。
例えば、「××したらどうですか？」という言葉。
自分を信頼してくれている人は、「アドバイス」として捉えてくれますが、そうでない人には、「余計なお世話」に聞こえます。
また、性格的に素直な人は「なるほど、そういう考え方があるな…」と善意に解釈してくれますが、
プライドが高く人の話をあまり聞かない人からは「お前に言われる筋合いはない」と思われます。

さらに、同じ人でも、その人の状態によって、受け取り方が違ってくる場合があります。
例えば、「頑張れ！」という言葉。
こっちは、単純に応援しているつもりでも、相手がうつ状態の場合は、「死ね」に聞こえることもある
そうです。
「人を見て法を説く」ということわざがありますよね。
相手の性格に合わせて、話す内容や話し方を変えるべきということですが、さらに、一歩進んで、
相手の状況まで見極めることも大切なのです。

「面倒くさい！」
そんな悲鳴が聞こえてきそうですが、人を上手に動かすことができる人は、必ず、このように「相手」
を見ながら、自分の話し方を変えているのです。

や：「山に躓かずして埴に躓く（やまにつまずかずして、てつにつまずく）」

<意味>

大きな山につまずかず、小さな蟻塚につまずいてしまう。

大きな事は用心するから案外失敗しないが、小さな事は無造作にやって失敗しがちだということ。

「埴」は、蟻塚の意味。

見積金額が2000万円！

これを決めれば、今期の目標も達成！

こんな商談は気合が入りますよね。

お客様にプレゼンテーションするための資料も時間をかけて作成するし、後でトラブルが起らないように、仕様確認も慎重に行うことでしょう。

ところが…

見積金額が数十万円程度。

日々の仕事の中で、ドンドン出てくるような商談は、どうしても「慣れ」の中で惰性的に仕事をしてしまいがちです。

仕様確認も、「まあ、こんなものだろう」で終了…。

トラブルが発生するのは、案外、こんなケースでしょう。

私は、「重点志向」は大切なことだと思っています。

時間は限られていますので、全ての商談について、同じようなウェイトをかけることは不可能です。

当然、「大切な商談」は、しっかりした準備が必要だし、注意を払うべきです。

それでは、「普通の商談」はどうでしょうか？

手を抜けるところは、ドンドン、手を抜くべきです。

しかし、やはり、「押さえるべきところは、しっかり押さえておく」という意識は必要です。

お客様から見れば、金額の多少にかかわらず、買物は買物。

例えば、仕様が合わずに使えなければ、クレームになって返品されてくるし、「あの会社の対応はいい加減」なんて悪評をひろげられたら、大損失です。

昔、フィルムのCMで、「美しい人はより美しく、そうでない人は『それなりに』…」というものがありません。

「それなりに…」という考え方は「最低、××はしておく」という意味です。

後で大やけどを負わないためには、この「最低…」という考え方は、とても重要なことなのです。

<次回に続く>

次回の「THANKS」について

次回も今回の続きです。
「ことわざ」を参考にしながら、「仕事における心構え」について、考えて行きたいと思います。
「ゆ」で始まることわざからです。

発行日は2011年6月1日頃の予定です。

窓口相談

私が中小企業基盤整備機構の窓口相談を担当する日は以下の通りです。

2011年6月20日（月）

2011年7月19日（火）

相談時間は90分。

費用は無料です。

相談は原則予約制で、中小機構のホームページ（下記）から行えます。

<http://219.127.140.210/center/tokyo/index.html>

あとがき

2010年の日本のプロゴルフ界は、男女ともに韓国人選手が賞金王でした。フィギュアスケートのキム・ヨナは言うまでもなく、スポーツ界においては、韓国人選手の活躍がめざましいです。

先日、テレビで韓国におけるゴルフの英才教育の様子が特集されていました。1日、1000球。

ひたすらクラブを振り続ける子供たち。

日本でプロゴルファーを目指す子供と比べると、その練習量は圧倒的です。

なぜ、そんなに練習する時間があるのか？

実は、そういう子供は、学校にほとんど行っていないそうです。

学校の代わりにゴルフ練習場へ通う子供たち。

親の期待もハンパじゃありませんから、まさに、背水の陣。

一流のプロになるために必死に努力します。

「こりゃ、勝てないな・・・」

取材をしていた、坂田信弘プロが呟いていました。

「ひとつのことに集中して、徹底的にそれを伸ばす」

韓国的な「勝負の鉄則」なのかも知れません。

これは、ビジネスの世界でも当てはまります。

かつて日本の独壇場だった半導体メモリー。

今や、世界ではサムスンが圧倒的ですが、その成功要因は思い切った投資戦略。

日本企業の数倍の資金をつぎ込み、一気に市場を制覇してしまいました。

「子供のうちは、勉強も遊びもスポーツも、いろいろなことをやってみよう！」

日本の基本的な教育方針です。

日本でも「選択と集中」が叫ばれる中、中途半端な企業が多いは、もしかしたら、こうした文化的な理由があるのかも知れません。

しかし、こうした「いろいろ文化」は悪いことなのでしょうか？

決して、そうとも言い切れないでしょう。

いろいろな技術を「複合」することによって、「単体」に勝負することだって可能なはずです。

デジカメにしても、カーナビにしても、基幹技術の複合によって開発された製品。

「自分の土俵で勝負すること」

昔から言われている鉄則ですが、「ゼネラリスト」としての日本の強みをもう一度見直し、世界で戦いたいものです。

本誌に対するご意見をお待ちいたします。