

THANKS

BUSINESS NEWS LETTER

(VOL. 283)

発行日：2021年1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：〒359-0043
埼玉県所沢市弥生町1792-10
TEL:04-2936-6149
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

「相手を動かす『伝え方』の基本⑬」・・・メッセージの表現（その4）

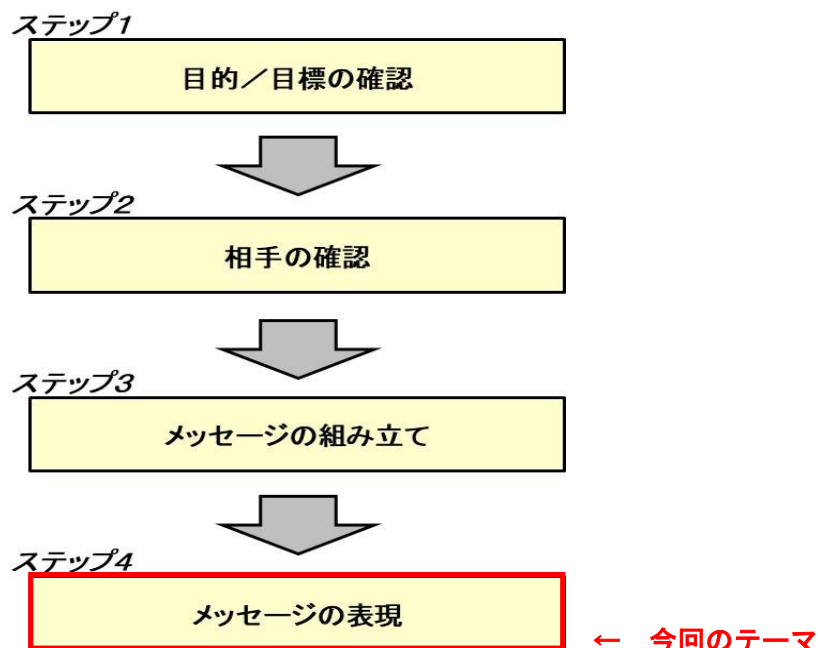
本誌では今、「相手を動かす『伝え方』の基本」というテーマを特集しています。
本特集も今回で最終回。
最後に、図表の作り方について解説します。

なお、これまでの本誌のバックナンバーは、以下のサイトでご覧になれます。

<http://www.thanksmind.co.jp/newsletter.htm>

1. 「伝える」ための基本手順

しっかりと自分の考えを「伝えて」、相手を「動かす」ためには、きちんとした手順を踏むことが大切です。
以下が基本の手順です。



2. 各ステップの留意点 . . . 詳細は、280号～282号参照

ステップ4 メッセージの表現

- (1) 最初に全体像が分かるように伝える
- (2) 結論（言いたいこと）を先に伝える
- (3) 箇条書きのように伝える
- (4) 文章を短くする
- (5) 具体的に伝える
- (6) 読みやすく、見やすい資料にする
- (7) 図表やグラフを用いる

— — — ここまで前回で説明 — — —

作成した資料が全て文字ばかりでは、読んでいて疲れてしまいますし、理解もしにくいです。相手にメッセージを伝えるためには、上手に図表を使うことが大事です。前号では、図表の種類と使い方の基本を紹介しました。今回は、更に一歩進んで、具体的な作成方法について解説します。

ポイント： 加工度を上げて、メッセージを伝えよう！

図表を作成する際のポイントは、メッセージが伝わるように、事実を上手に**加工**することです。事例を使って加工の仕方を確認して行きましょう。

<事例①>

あなたは、サッカーチームのトレーナー。

チームのメンバーに自身の「太り過ぎ」「痩せすぎ」を認識してもらい、**体重管理に努めてもらいたい**。

加工度1：事実の図表

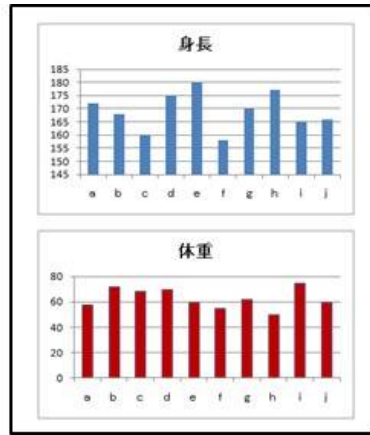
「事実の図表」とは、収集したデータを単に図表にまとめたものです。

次ページを参照してください。

左の表は、それぞれの身長、体重を一覧にしたもので、右のグラフは、その数字を棒グラフに示したものです。

見やすいことは見やすいですが、何が言いたいのか、全く分かりません。

氏名	身長	体重
a	172	58
b	168	72
c	160	68
d	175	70
e	180	60
f	158	55
g	170	62
h	177	52
i	165	75
j	166	60

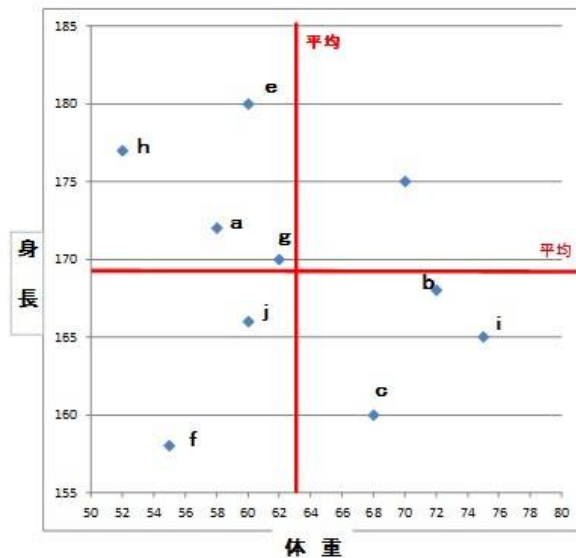


加工度 2 : 分析の図表

「分析の図表」とは、収集したデータをいろいろな角度から分析したものです。左の表は、上記の一覧表に「最大」「最小」「平均」を加えたものです。特に、「平均」を加えることによって、他のメンバーと比較することが容易になります。

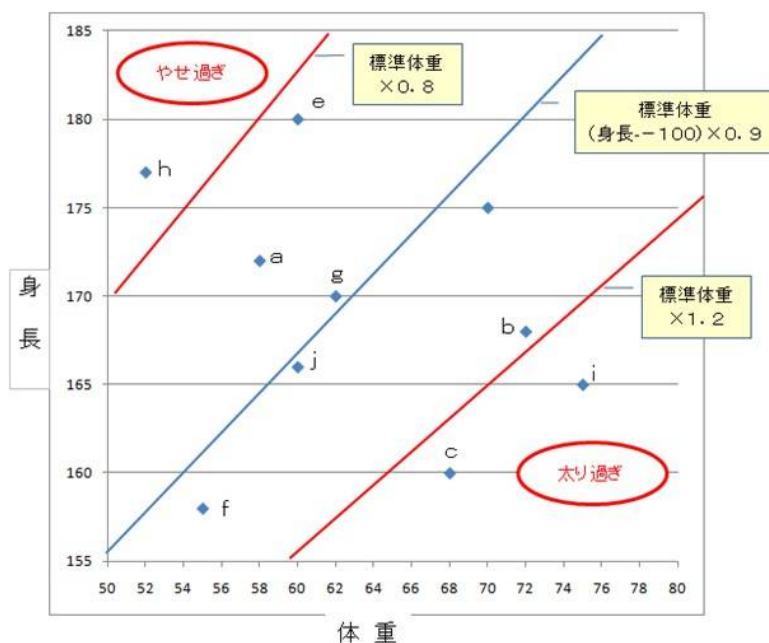
右のグラフは、慎重と体重を散布図の形にまとめたものです。「太り過ぎ」「痩せすぎ」は、身長と体重のバランスですので、上記のグラフと比べれば、分かりやすいでしょう。しかしながら、そもそも「太り過ぎ」「痩せすぎ」は、他のメンバーと比べるものではありません。平均を基準にすることは適切ではありません。

氏名	身長	体重
a	172	58
b	168	72
c	160	68
d	175	70
e	180	60
f	158	55
g	170	62
h	177	52
i	165	75
j	166	60
最大	180	75
最小	158	52
平均	169.1	63.2



加工度 3 : 評価の図表

「評価の図表」とは、「良い」「悪い」の判断の基準を加え、伝えたいメッセージを明確にしたものです。次ページの表を参照してください。上表の散布図に、平均の代わりに、標準体重を基準として加えたものです。この表を見れば、自分自身が「太り過ぎ」なのか「痩せすぎ」なのか、一目瞭然でしょう。



<事例②>

あなたは、メーカーの営業企画担当者

お客様アンケート結果をまとめて、社内にお客様の声を伝えたい。

加工度 1 : 事実の図表

下表は、お客様からの回答を単に表にしたものです。

	大変満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	合計
価格	0	2	6	7	5	20
品質	6	3	2	4	5	20
納期	2	4	8	2	4	20
アフターサービス	8	8	2	2	0	20

加工度 2 : 分析の図表

下表は、回答を構成比として示したものです。

単なる事実の羅列と比べれば、どういう回答が多いのか分かりやすいです。

	回答者数	大変満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	合計
価格	20	0.0%	10.0%	30.0%	35.0%	25.0%	100.0%
品質	20	30.0%	15.0%	10.0%	20.0%	25.0%	100.0%
納期	20	10.0%	20.0%	40.0%	10.0%	20.0%	100.0%
アフターサービス	20	40.0%	40.0%	10.0%	10.0%	0.0%	100.0%

加工度 3 : 評価の図表

下表は、前ページの表に評点及び評価を加えたものです。
この2つを加えることによって、「アフターサービスは評価されているが、価格は今ひとつ」というメッセージを明確に伝えることが可能になります。

	回答者数	大変満足	まあまあ満足	普通	やや不満	不満	合計	評点	評価
価格	20	0.0%	10.0%	30.0%	35.0%	25.0%	100.0%	2.3	×
品質	20	30.0%	15.0%	10.0%	20.0%	25.0%	100.0%	3.1	△
納期	20	10.0%	20.0%	40.0%	10.0%	20.0%	100.0%	2.9	△
アフターサービス	20	40.0%	40.0%	10.0%	10.0%	0.0%	100.0%	4.1	○

評点は、大変満足：5点、まあまあ満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満：1点の加重平均

評価は、4.5以上：◎、3.5以上：○、2.5以上：△、1.5以上：×、1.5未満：××