



みらい経営グループ
あなたの繁栄が私たちの喜びです！

税理士法人みらい経営レポート

〒456-0051 名古屋市熱田区四番二丁目14番34号

今月の視点

590号

好かれる人がやっているコミュニケーションの極意

～以上に手伝ってもらえる人柄は笑顔が一番～

仕事ができる人は能力も高い！その通りです。でも、周囲の人との人間関係が良好な人は更に成果を伸ばすでしょう。

そして、周囲との人間関係でストレスがなければ、私たちの日常の仕事はスムーズに進められるはずです。

あなた自身が、周囲に好感を持たれると、「お手伝いしましょうか？」と周囲があなた自身に気を使ってくれます。そのためにあなた自身が、周囲に好感を持たれる人になる必要があります。

(1) まずは笑顔で第一印象をアップしよう

私たちの笑顔に、第三者や相手が抱く印象は、「親しみやすい」「安心感がある」とかなり多くの人が感じてくれています。

では、なぜ笑顔が第一印象を良くするのか？実は人間というのは、生まれる前から微笑んでいます。超音波の画像では、赤ちゃんがお母さんのおなかの中にいる時から微笑みを浮かべているのが見てとれます。

この世に生まれてからも、目が見えない時から、寝ながら微笑んだり、人の声を聞いたりしながら微笑んだりしています。いわば、笑顔というのは人間に生まれながらにして備わっているものなのです。

※ 夏季休業のお知らせ

夏季休業期間:8月11日～8月15日(木)

8月16日(金)より通常営業致します

※ 家族信託セミナー 8月29日(木) 17:00～18:30 3回の内1回目

(2) ほめることで職場のコミュニケーションが良くなる

人間、誰でも普通のサラリーマンであり、実業人です。並外れた能力のある人だけが働いているわけではありません。でも、成果は様々です。能力の違い？違います。例えばディズニーが力を入れているのは褒められ上手と社内で「褒め合う文化」です。

ディズニーの行動基準（「SCSE」、Safety 安全、Courtesy 礼儀、Show ショー、Efficiency 効率）を実践している素晴らしい人間を、社員同士の投票により選び、授与式を行ってます。

「相手の何がよかったのか」。具体的なポイントと称賛のメッセージが書かれ、それが本人の手元に渡ります。

「どんなところがよかったのか」。お互いを褒め合える雰囲気を作ることが人材育成の根幹の一つとなっています。お互いを高め合い、前向きに仕事をしていけば素晴らしい環境となります。

それを目指すには、まずあなたから、同僚のいいところを積極的に探して見つけ、褒めてほしいと思います。褒められて悪い気のする人はいません。

但し、褒めると持ち上げるは違います。なんでも持ち上げてばかりだと、「なんだか調子のいいことばかり言う人だな」というマイナスになってしまいます。

具体的に「何がよかったか」「どんなところが優れていたか」をはっきりさせて、それに対する称賛の言葉をかけてあげましょう。

(3) 聴き上手になれば

優れた聴き上手は、常に意識を張り巡らせています。相手の目的を相手から引き出して確認したうえでより適切な対応を行っています。

相手の目的・望みを知るために大切なことは話すことよりも聴く量を増やすことです。相手の話をきちんと聴く。この「聴く」は「聞く」とは違い、注意深く心で耳を傾けるという意味です。

「聴き上手」な人は多くの人から好かれています。これは生まれつきの才能ではありません。誰でも「聴き上手」になれる。

相手と視線を合わせ、話に対してこまめに相槌を打ち、時に相手の話に驚いたり、微笑みを浮かべたりして共感の意を示します。これらのリアクションが大切です。

効果的な相槌を打つとは、相手への共感的理解です。話し手の感じていること、考えていること、表現のしようとしていることなど相手の身になって想像しながら聴き、寄り添います。

「びっくりした」「えっ、本当ですか」などの相槌が出ます。相手の気持ちに共感、つまり相槌が大切です。

(4) 相手の声に耳を傾け理解しようと努めよう

ディズニーには、「ゲストを好きになりなさい。それには、自分たちを好きになってもらうためには、まず相手のことを好きにならなければいけない」という考え方があります。

なぜなら、人間というのは、自分を理解したうえで受け入れてくれる人を好きになるからです。では、「相手のことを好きになる」ためにはどうしたらいいのか？相手の声に耳を澄ますことです。

仕事において、人間関係に悩む人は多いです。そして、人との関係が悪化する原因は大抵がコミュニケーション不足です。相手の声に耳を傾け、理解したうえで行動すれば、相手に好かれることこそあれ、衝突するようなことは起きないはずで

あなたもまず仲間のことを「好きになる」ため、その声に耳を澄ませましょう。同僚の誰とも1日1回は仕事以外の話をする機会を意識的に持ちましょう。

そのように相手を知ろうとする行為が、自分が好かれるための第一歩になります。そして、相手のことが分かってきたら、相手が望むことやしてほしいことで、自分でできることをしてあげましょう。これの繰り返しで、あなたは次第に、みんなから好かれる存在になっています。

(5) クローズド・クエスチョンよりもオープン・クエスチョン

あなたは声かけをしていますか？これも一つのことで印象を変えることができます。ディズニーでは「いらっしゃいませ」でなく「こんにちは」「こんばんは」と挨拶します。どちらがいいでしょうか？前者は頷く程度のリアクションです。

でも、「こんにちは」は相手も「こんにちは」と反応が得やすい。いわば 2WAY（キャッチボールになる）です。話が続きやすいです。「話していて楽しい人」になりやすいです。原則として、「5W1H（いつ/どこ/誰/なに/なぜ/どうやって）」を交えて質問すると、会話が続きやすいです。「オープン・クエスチョン」と言います。

業務連絡などは「クローズド・クエスチョン」と言って、「はい、いいえ」などのように一つしかない質問で話が切れやすいものです。

例えば、「おはようございます」と挨拶のあと、「素敵なシャツですね、どこのブランドですか」など一つ付け加えると更によくなります。コミュニケーションの輪を広げていけば、あなたの印象もどんどん良くなっていくはずですよ。

(6) 裏表のない人は周囲から信用される

ディズニーでは、ゲストだけでなく一緒に働く仲間にも自然と気遣いのできる社風です。これが「おもてなし」を支えています。

つまり、「おもてなし」の表がない、つまり裏表のない心で人を迎える、現れです。これは人間関係にもそのまま当てはまることです。誰にでも裏表なく明るく接し、仲間を大切にする人は、周囲から信頼され多くの人に愛されます。表と裏というのは、自分のことばかりを中心に考え、損得感覚で行動することから生まれます。

例えば、「誰かがミスしたとき、これでその人の評価が落ち、自分の立場が上がる」などは裏表のある人のすることです。

常に相手の気持ちに寄り添い、まずは、「自分がしてほしいことを相手にしない」ことから始めましょう。具体的には、嘘をつかない、悪口を言わない、横柄な態度をとらないことなど実践しましょう。

(7) お礼は4回と心得よう

あなたは、食事をごちそうになった時、どうしていますか？帰り際に「ごちそうさまでした」。その翌日の後に感謝のメール。ここまでが多いですね。

理想は「4回のお礼」。1週間後に料理を含めて言う。そして、4回目は1か月後です。食事の時の話題や勧められたことを実行に移したうえで「今、こうやっています」というレポートを加えると相手も嬉しくなります。

相手目線で考えてみて、相手はお礼の言われることに慣れていて、忘れてしまいます。相手への気持ちが届くにはそこまでやりましょう。

なにもそこまでしなくても。でも、相手の目線で考えましょう。立場のある人は、あなた以外にもたくさんの部下に食事をごちそうしています。お礼に慣れていて、記憶に残っていないかもしれません。だからこそ、徹底して礼を尽くして初めて相手にあなたの気持ちが届き、喜んでいただくことができます。あなたもぜひ試してみましょう。

最後に質問。働く理由は何？給料、やりがい、自己実現、社会の中での居場所が欲しい。どんな理由であれ、間違いのないことは一つ。「仕事を楽しんでやっている人が一番に輝いている」ということです。

私がいろいろな方々の働く姿を見てきて思うのは、仕事に楽しみを見出すことが出来る人だけが、優れたビジネスマンになり得るといことです。仕事は甘くはありません。時には大変なこと、つらいこと。理不尽なこともあります。それでも笑顔を忘れずに働き続けるのは、やはり仕事を楽しむ姿勢を持っているからです。

そして、仕事を楽しむうえで大切なのが職場の人間関係・コミュニケーションです。あなたに好感を抱き「一緒に働きたい」という人が周囲に増えるほど、自己実現して、やりがいも大きくなります。仲間との喜びが原動力です。

その結果、1日の多くを費やす「仕事の時間」が楽しくなれば、人生が楽しくなることに他なりません。

本稿がそのための一助になれば幸いです。

税理士法人みらい経営グループ代表 石川光男

老齢・障害年金のご相談を受付けています。

社会保険労務士

産業カウンセラー 小菅 初子

当事務所まで TEL または FAX をお待ちしております。

8月の税務と労務

6月の決算法人の確定申告、消費税など納税	期限 (8月30日)
12月の決算法人の中間申告、納税	期限 (8月30日)
12月の決算法人の消費税の中間申告	期限 (8月30日)
7月分源泉所得税納付	期限 (8月10日)

税理士法人みらい経営 (発行元)

税理士・中小企業診断士 社会保険労務士・行政書士 石川光男
税理士 秋江みほ

〒456-0051 名古屋市熱田区四番二丁目14番34号

TEL 052 (651) 6000 FAX 052 (652) 0066

MAIL ishikawa@ishikawakk.or.jp HP <http://www.mirai-kg.com/>