

営業スキル向上勉強会(#16)

2017年2月6日

書籍タイトル :10倍うまくいく！ 伝え方の基本

誰とでも話がとぎれない技術 ロジカル・コミュニケーション

今回この本を読んだ目的、きっかけ：

前々回はマーケティングについて学んだが、今の自分に一番必要なのは、コミュニケーション能力なので、「10倍うまくいく！」というフレーズを見てどうすればより良いコミュニケーションが取れるのだろうと思い、気になったから。

概要：

ビジネスコミュニケーションの講師である著者が最近よく受ける相談が、

「有名大学に入り、大企業に就職すれば一生安心、という時代は終わった。これからは何を目指して行けばいいのだろうか…」

「日本国内では少子高齢化が進み、いったいこの国はどうなっていくのだろうか…」

など生き方や働き方そのものを模索するような内容だ。

急速にグローバル化が進み、社会が、そして時代が大きく変わろうとしているとき、私たちがこれからの生き方を迷うのは当然のことだ。

「これからの時代をどう生き抜くのか」「どう働いていくのか」を考えるときに、コミュニケーション力は今後を生き抜く技術として、無くてはならない能力。

まさに「コミュニケーション力を身に付けていれば、一生食いつぶぐれない」ということだ。この著書で紹介されているロジカル・コミュニケーションを身に付けることで、この先を生き抜いていこう。

参考にしたい点、気になる点

1. 『思考力が向上する「ロジカルトークスルー」とは？』

目に見えない思考を「見える化する」のが言葉。

だから、著書の中で、重要な用語である言葉での正確なやり取りをするトレーニング「ロジカル・コミュニケーション」は、いわば思考のトレーニングだ。言葉でのやり取りが明瞭になった時、思考も明瞭になったといえる。

例えば、著者が社長の会社で、ある社員が、突然、神妙な面持ちで社長室に入ってきて言った。「この3ヵ月間、私なりに頑張ってきました。しかし、思うような結果が出せず、このままいても社長にも会社にも申し訳ないです。ですから退職させていただきたく…」

著者がなぜ売れないのかを聞いたところ、分からないと言う。

それはその理由について本当の意味で考えていないからだ。にもかかわらず、本人は十分に考えているつもりなのだ。

しかし、その考えや思考は非常に浅いため、「なぜ売れないのか？」そんな質問にすら答えられないのだ。

そこで、まずやるべきなのが、自分の強み・弱みを紙に書き出すことなのだ。

そうすることで、あいまいだった考え方(思考)を明確にすることが出来るようになり、さらには、問題点や改善点が見えてきて、それを補うために自主トレーニングを行うなど、実際に行動に移せるようになる。

また、目では見ることのできないこの能力を確かめるには、自分の考えを声に出して言葉にし、その思考を確認することだ。

著者は、この思考力トレーニングを「ロジカルトークスルー」と名付けた。

これははじめに何かについての自分の考えを相手に話し、そして相手が理解できたか、あるいは相手にとって分かりやすかったかを確かめるものだ。

「何か」については、最近人から聞いた話(トピック)やテレビで見て印象深かったトピックなど何でも構わない。まずは、自分が話しやすい事柄から始めてみる。思考を声に出して言語化する「ロジカルトークスルー」で、思考の明瞭度を確かめていくといいだろう。

2. 「重要なことを決める」

アイデアがたくさん浮かぶ人が陥りやすい話し方のひとつで、「話がどんどん飛ぶ」というのがある。

例えば、著者にロジカル・コミュニケーション研修を依頼したTさんという人がいる。Tさんの会社の営業担当を対象に、まず、営業は明快な話し方をしなければならないということこの依頼があった。しかし、研修の内容について話を詰めていくうちに、「人間関係をよくしていくような内容の研修」や「交渉時の立ち回り」など最終的に、1つの研修が3つの研修にまで広がった。

しかし、たった1つ、先方の変えられない条件が「1日だけの研修」だった。

しかし、3つの研修を1日に無理に詰めてしまうと「あれもこれも」という感じになり、何をやっているのかが分からなくなってしまう。

そこで、著者が提案したのが1日という条件の中での最善の策とは3つをやることではなく、優先順位をつけることだ。

具体的に、

- ① 絶対にやりたいこと。
- ② できればやりたいこと。
- ③ そうでもないこと。

そして、①の条件を1番満たす研修が、今回まずはやるべき研修なのだ。

Tさんは、営業の方の現状について詳しく知っているが故に、色々な側面に意識がいき「あれもこれも」という状態になってしまう。

今話しているトピックやキーワードに触発されて、どんどん色々なことが思いつく、そして、それを思いつくままに話していく、そういう現象なのだ。1つひとつのトピックはつながっているのに、一見よさそうなのだが、話全体を聞き終わってみると、結局何を言っているのかわからない。このようなときは、まずは「何が重要なことか」を最初に決めて話そう。そして、常にそれを念頭に置きながら話すと、あちこち飛ぶことはない。

3. 『3つのステップで「誰でも、簡単に分かりやすい話ができる」』

コミュニケーションは難しい。しかし、それらを一举に解決するための方法がある。それが「ロジカル・コミュニケーション」だ。それはとても簡単、そしてシンプルだ。

①情報を分ける

③予告する

②ラベルを貼る

これらを意識して話すのに必要なのは、一言でいうと「話のプラン」を持つことだ。そこで、「話のプラン」を持つためには、「伝えたいことを整理」する。

①伝えたい内容を大きく分ける。

大きく分けるとは、話は何個に分けられるのかということだ。まずは、話のポイント、要点を取り出そう。

「私が話したいことは3つあります。まず1つが…」と話をする人がいる。それだ。そうやって伝えたいことを頭の中で大きく分ける。

まずは、伝えるべきこととそうでないことに整理して仕分けていこう。

②整理した情報にラベルを貼る

次に、「大きく分けたそれぞれの情報」にラベルを貼る。この「ラベル」とはそれぞれの情報の塊に名前を付ける、と考えてみよう。しかし、ABCとか1、2などといったものではなく、「○○」とその情報の塊が「なんであるか」を一目でわかるような名前を付けるのだ。これが次に紹介する「予告する」ときに非常に重要な意味を持つてくるからだ。

③ラベルを予告する

②で付けたラベルをまず、話の冒頭で伝えるのだ。例えば、

「私は○○と××のことについて話します。」といった言い方(話の文句)だ。

これを伝えるだけで、聞いている話し相手は初めに話の全体像が理解できる。だから、その後の展開を予測しながら耳を傾けるのだ。

もっと簡単な例を出すと、映画の予告編がそうだ。

内容のポイントを最初に「わかりやすく」「魅力的に」伝え、観客を引き込む作戦。映画の予告で映画を見る、見ないを決める人もたくさんいる。この「予告」だけで、話が一瞬にして「わかりやすく」なる。

「結論を先に言う」のではない、話の全体を「予告する」話し方。

これはこれまでであったようで、実はなかったコミュニケーションの手法だ。

感想

今回の著書を読んで、本当の意味でコミュニケーションが大事であるということを感じた。今回は取り上げなかったが、著書の p48~p59 の一連の内容を読んでそれを特に感じた。

簡単にまとめると、社員としっかりとコミュニケーションが出来ていると思っていた社長がいる。しかし、ある時、1人の役員が「社長の経営方針にはついていけない」と言い出し、辞めてしまい、その人が辞めた途端ほかの社員も相次いでやめていってしまったのだ。それは何故か。実は役員だった方は社員とのコミュニケーションの内容が全く違ったのだ。社長は理念などを語ると押し付けになり、社員が離れていってしまうのではないかと思ひ、仕事とは関係ない趣味やテレビなどで話題になっていることなどの内容でコミュニケーションをとっていたのに対し、役員だった方は日々の仕事の悩みに親身に対応していたのだ。つまり、会社の大黒柱のような存在だったのだ。そんな大黒柱がいなくなった途端、不安を感じる社員が続出し辞めていったという経緯なのだ。

社長に関してはむしろ、『社長は全然実務的なことや、会社の理念などを語らず、頼りない』とさえ思われていたそうだ。

それに気づいた社長は、コミュニケーションの量も大事だけど、質はもっと大事という考えのもと、『なんとなく通じている』という期待を持たずに、むしろ『通じていない』ということを前提にコミュニケーションをとることにしたのだ。そうするうちにだんだんと実務的な相談をしてくれるようになったそうだ。

つまり、コミュニケーションのあり方を変えたら会社も変わるのだ。

コミュニケーションはそれだけの力がある。

「コミュニケーションは自分が考えているより 100 倍大事であり、そしてコミュニケーションが変われば人生が変わる。」

この著書で紹介されている「ロジカル・コミュニケーション」を身に付ければ、「分かりやすい話」が出来るようになる。

そのためにまず、自分が考えていることでうまくまとめられないところがある、または不明瞭な部分があったら図を描いて言葉に出すということを意識していきたい。

ただし、結論を先に言った方が明瞭な場合もあるので、しっかり使い分けを行っていききたい。