

聴き方

社員研修マンガ教材

食品製造



こちらは、とある、食品製造会社に入社したA君です。

A君は、もともと、この食品製造会社の商品の
大ファンであったことから、この会社に入社することが第一希望でした。

『やったー、厳しい就職活動を経て、ようやく、
この会社に入社できたぞ。』

よーし、おもいっきり、全力で、がんばるぞ』

そして、ある日のことです。

『会社って、大変だなあ。覚えることがいっぱいあって、全然、仕事が進まないや。これが社会人生活ってやつかあ。予想してはいたけど、ホント大変だな。でも、やりがいはあるよなあ』

経費精算 ルール

『ところで、この経費の精算ルールっていうのがよくわからないから、総務課に行って、誰か、先輩に、話を聞いてみよう』

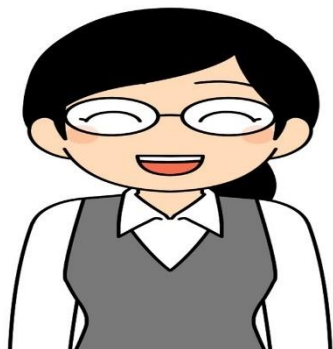
B子



C子



B子



C子



どちら？

こちらは、総務課の先輩のB子さんとは逆で、A君への接し方には、大きな違いがありました。

こちらは、B子さんです。

『あー、A君、お疲れ様。ねーちょっと聞いてよ。今日さあ、満員電車で足ふまれちゃってさあ。もうアタシって、もともとヒールが高い人でしょ、ホント嫌になっちゃうわよねえ。でも、朝、入った喫茶店で新製品のドリンクのお試しやってて、超お得って思って嬉しかったのよー。でも、思ったほど美味しくなかったんでビミョーって思ってさあ』

『そ、そうなんですね・・・大変ですね・・・』

このように、Bさんは、A君とよくコミュニケーションをとっており、かなり、いろいろと一方的にA君に話しかけていました。

他方、こちらは、C子さんです。

『A君、おつかれさま。A君は今月入社したばかりだったよね。どう？順調かな？今は、どこの部署にいるんだっけ？』

『はい、営業3課に所属してます』

『そうなんだ。じゃあ、部長が結構ランチご馳走してくれるでしょ。仕事はどう？おもしろいこととかあった？』

『はい、営業周りについていかせてもらって、大口の契約取った直後の先輩のガッツポーズみて、自分も早く契約取りたいと思いました』

『おおー、いいねえ。応援してるからね』

このように、Cさんは、Bさんとは逆で、自分のことを話すよりも、人の話を聞こうとするタイプでした。

さて、このBさんとCさん、どちらに、A君は、経費精算の相談をしたと思いますか？その理由は何でしょうか？



Dさん



Eさん



その後、A君はまた、悩んでいました。

『うーん、この大口の契約、何としても取りたいんだよなあ。でもライバル会社とのコンペで勝たないといけないから、どうやって勝つかなんだよなあ。プレゼン資料や根拠となるデータの多さで勝負するか、それとも、ほかの会社が思いつかないような、奇抜なアイデア・ユニークなアイデアで勝負すべきか、どっちで勝負すべきか、迷うなあ。そうだ、大口契約を専門に扱ってる、営業1課に行って、先輩に相談してみよう』

こちらは、営業1課のDさんとEさんです。DさんとEさんの、A君への接し方は大きく違いました。



こちらは、Dさんです。Dさんは、すごい集中力の持ち主で、集中すると微動だにせず、動きません。かわいがっている後輩のA君が相談に来てくれたということで、全力で、相談にのってあげようと思っていました。

『D先輩、すみません、今、ターゲットにしている大口の見込み客のことで相談させていただきたいんです。状況は、これこれこうで、今こんな感じでして、かくかくしかじかで・・・』

A君は事情を説明しました。

『うん・・・、うん・・・、うん・・・』

Dさんは、微動だにせず、じっくりA君の話を聞いたのち、Dさんの今までの経験のすべてから編み出した、でき得る限りの最高のアドバイスを、A君に、してあげました。



Eさん

他方、こちらは、Eさんです。

Eさんは、喋ることが大好きで、また、リアクションが大きい人でした。ただ、集中力が無い面もあり、また、たまに適切なことを言ってしまう面がありました。自分の考えをわかりやすく人に伝えることが苦手で、人へのアドバイスも苦手でした。そのことは、社内に広まっていた。

A君は、Eさんにも同じ相談をしました。A君は事情を説明しました。すると、Eさんは、このような反応をしました。



『ふむふむ、ふむふむ、へー、ほー、なるほど、なるほど』

『へー、ええー、だ、大丈夫なの？え、ええー、それどうなったの？』



『あ、そういうことね。なるほどね。』

『おおー、すごいじゃん、いいねいいね』

『やるじゃん。すごいじゃん、がんばってるねえ。素晴らしいね』



Eさんは、A君の相談にこのような反応をしてから、A君にアドバイスをしました。

どちら？

さて、A君は、D先輩とE先輩のアドバイス、どちらのアドバイスに従って行動したと思いますか？その理由はなんですか？



その後、A君は、また、悩んでいました。
『うーん、この契約書の作り方っていうのが、よくわからないんだよねあ』

契約書

『契約書って、難しいっていうし、個別の状況ごとに合わせて、細かく修正しなくちゃいけないっていうから、しっかりと相談しなきゃだな。』

よし、ちょっと、法務部へ行って、誰か、先輩に相談してみよう』

Fさん

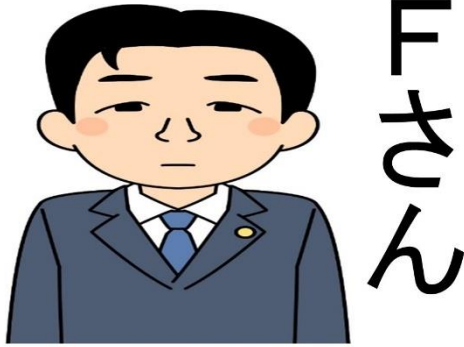


Gさん



こちらは、法務部の先輩のFさんとGさんです。

FさんとGさんの、A君への接し方は、大きく違いました。



こちらは、Fさんです。

Fさんは、実は、とても記憶力が良い人でしたが、このことは社内では知られていませんでした。

A君は、契約書作成に必要な条件をFさんに説明しました。



『F先輩、今、作ろうとしている契約書はですね、当事者が、甲、乙、丙、丁、戊の5名でして、新商品開発専属委託契約と守秘義務契約書の2種類を全当事者ごとに作ろうと思っていまして、特に、必須の条件は、わが社と共同での開発にはなるものの、開発の過程で特許権を取得できる発明が発生した場合はその特許から発生した利益は、74.52%をわが社の取り分とするという条項なんです』

『オッケー、じゃあ、あとで下書き作って送っておくよ』

『えっ、F先輩、メモとか取られませんでしたけど、今の、全部、頭に入ってるんですか？』

『うん、こんなの、簡単じゃん、心配しなくて良いから、あとでメールで送っておくよ』



他方、こちらは、Gさんです。Gさんは、記憶力があまり良くなく、また、事務処理スピードもかなり遅い人でした。そのため、逐一、メモを取るようになっていました。

A君は、Gさんにも、Fさんと同じように、事情を説明しました。



どちら？

『A君、ちょっと待ってね。メモを取って良いかな。ふむふむ、なるほど、あ、ちょっと待ってね、そこ大事だからじっくりメモ取らせて。ふむふむ、A君、ここってこういうことでいいのかな、あ、なるほど、オッケー。ありがと。じゃあ、下書き作ってメールで送るよ』

さて、A君は、FさんとGさん、どちらが作った契約書の下書きを、採用したと思いますか？

その理由は何ですか？

<ディスカッションテーマ・質問項目の例>

・ご意見、ご感想は？

・あなたがA君だったら、どうすると思いますか？

・あなたにも同じような経験をしたことはありますか？

・あなたの職場で改善しようと思ったことはありますか？

・あなたの職場で誰と誰が連携・協力すると良いと思いますか？

<研修活用場面・ねらい>

昨今の働き方改革、生産性向上の要請の中で、社員間のコミュニケーションの強化がこれまで以上に重要となり、コミュニケーションの取り方を工夫する必要性が高まっています。

そこで、受講者の方に、まずは一般論、他者事例として、こういった状況があり得ることを認識したり、ご自身を振り返ったりしていただくために、このケーススタディ教材を活用することが考えられます。

さらに、受講者の方に、あなたがAさんだったらどう思うか、などを考えていただき、意見交換していただくことによって、

①色々な人の立場になって考えるトレーニングになる

②自身の立場を超えて職場での改善のアイデアが思い浮かぶ可能性がある

③それらを意見交換することで人それぞれ色々な考え方があることが理解できる

④意見交換によりコミュニケーションが増える

⑤職場でお互い様・助け合いの気持ちが増える、

⑥各自がそれぞれコミュニケーションの取り方を工夫しようというモチベーションが増える

という研修のねらいがあります。

<ポイント>

ケーススタディ型の研修は、講師が知識を教える、指導する情報提供型の研修ではありませんので、受講者の方が「考える」時間が大切です。「考える」時間が受講者の**意識や行動の変化・成長**、ひいては**業績向上**を促します。逆に、指導や押し付けをしてしまうと思考停止になってしまうため、受講者の意識・行動の変化や成長につながらない可能性があります。注意が必要です。

受講者が自ら考えて、自ら意識や行動を変化させて成長していただくために、受講者が「考える」時間、シンキングタイムを取っていただければと思います。

その際は、「紙に書く」ことで思考をまとめやすくなり、また思考を表現するトレーニングにもなりますので、ワークシート（プリント・レジュメ）を配布することをオススメします。また、記載された内容を確認することで研修の「効果測定」も可能になります。

そのうえで、紙に書いた内容を二人一組やグループで発表し合うことで、他者の意見・アイデアによってヒントや刺激を得ることができたり、自分と違う意見に触れることで人

それぞれ色々な意見・考え方があることを再認識していただいて、他者への思いやりや配慮を促進し、コミュニケーション・チームワークの強化につなげることをオススメします。

また、講師の側で全く想定していない回答が出ることはよくあることであり、それも貴重な情報といえます。その職場固有の事情によるものなのか、受講者個人の事情によるものなのか、さまざまな事情があると思われ、それらを確認・検討する材料になるからです。

<よくあるご意見・ご感想>

・たしかに、同じことを言うのでも、言いやすい人と言にくい人がある

・部下から相談してもらいやすい先輩になろうと思った

・人によって意見が分かれるケースだと思った

・人それぞれ性格などに合わせてコミュニケーションをとる必要があることを再認識した。

・みんなのコミュニケーションの取り方が良くなれば、会社がもっと良くなると思った

<着眼点の提供>

なお、講師の側から知識の指導をすることは想定しておりませんが、ヒント・着眼点を提供して、さらに受講者の方に考えていただくことはあります。

今回のケースでいえば、ヒント・着眼点としては、以下の項目が挙げられます。

①会話、コミュニケーションの取り方について、良い例と悪い例のロールプレイングを試してみる

②話し手の心理状態を想像してみる