

# 聞き上手 のメリット

## 社員研修マンガ教材

ビジネスケーススタディ  
紙芝居

不動産会社



A君

こちらは、A君です。A君は、とある不動産会社で働いています。

A君は素直でまじめな性格でした。

毎日を一生懸命がんばっていました



B課長

他方、こちらは、A君の上司のB課長です。ある日のことです。このB課長は、A君に対し、協力会社の内装工事会社のC社長に依頼している住宅リフォーム工事の、工事内容を急遽変更せざるを得なくなってしまったことから、それをA君からC社長に連絡するよう指示するため、A君に声をかけました。

『あー、A君、今、ちょっと良いかな？実は、今、リフォーム工事をしている〇〇町の物件の件なんだけど』

# リフォーム 計画変更

『突然、お客さんが急遽リフォームの計画を変更したいと言ってきたんだ。普通だったらもうここまで来て変更なんてできないけれども、特に大切なお客さんのリクエストなので、会社としては、今回だけは、特別に変更に応じることになったんだ』



『えっ、あー、そうだったんですね。わかりました。でも、そうすると、リフォームを担当してくれているC社長に、ここまで来てリフォーム計画変更っていうのは、申し訳ない感じですよ。ちょっと、どう伝えたら良いものか、悩ましいですよ。それに、C社長って、まさに、工事会社の職人っていう雰囲気、物静かで、僕、ちょっと怖いんですよ・・・』



## B 課長

『そうなんだよ。私も、実は、C社長、苦手なんだよ。それでね、A君、申し訳ないんだけど、なんとかC社長にリフォーム計画の変更について、うまいこと、お願いしておいてほしいんだよ』



『えー！ぼ、ぼ、ぼくですか！？えー、わ、わ、わかりました。なんとかお願いしてみます』

こうして、A君は協力会社の内装工事会社のC社長のところに行きました

こちらが、その内装工事会社のC社長です。このC社長は、A君の不動産会社の協力会社として、長年、A君の不動産会社の物件のリフォーム工事を担当していました。



## C 社長

『おう、今日は突然どうした？』

『あ、どうも、C社長、いつも大変お世話になっております』

『おう、どうした、突然。なにかあったのか？』

『え、あ、えっとですね、実はお伝えしたいことがあります』

『おう、早く言ってくれや。こっちは忙しいんだよ！！』



『あ、はい、すみません、えっとですね、実は、お願いしている〇〇町のリフォーム工場のリフォーム計画を一気に変更しなければならなくなりまして、すみません、大幅にやり直しをお願いしたいんです』



『はあ！？なに言ってんだ！？。いまさら、もう、6割7割リフォーム終わってるんだから、もう変更なんてできるわけないだろうが！？』



『す、す、すみません、ただ、当社の大事なお客様からのリクエストなので、なんとかしないとイケない状況でして、どうか、どうかお願いします！！』



『いやいや、できるわけないだろうが！！もうほとんど終わってるんだから。最初に契約した内容でリフォームしてるんだから、あとから何言われてもこっちには関係ないよ！！契約通りやってるんだから。後から後からそんな簡単に計画変えられちゃったら、仕事なんてできるわけないだろうが！！』



『もう今さら無理だから、上司のBさんにも無理だって言っておきな。さあ帰った帰った。もう忙しいから早く帰ってくれや!!』

# 断られて しまった

こうして、残念ながら、A君のリフォーム工事変更依頼は、断られてしまいました。

それからしばらくしてからのことです。たまたま、また別の現場で、A君とこのC社長が、お客様のリフォーム工事依頼の打合せのために、また別の現場で、待ち合わせをすることになりました。



『あ、どうも、C社長、お世話になっております』



C  
社  
長

『お、おう、おつかれ』



このとき、A君は内心、心の中でこう思っていました。

『うわー、気まずいなあ。先日の件、断られたばかりで、またC社長と一緒にしちゃったよ。気まずいなあ。C社長、無口だから、話が続かないんだよなあ。しかも、待ち合わせ時間までまだ結構あるから、このまま無言の時間が続くのは、辛すぎるなあ。まいったなあ。とにかく、何か言わなきゃ』



『あ、C社長、今日は、天気が良いですね』



C  
社  
長

『ん、あ、あー、そうだな。たしかに』



このとき、A君は内心、心の中でこう思っていました。

『とりあえず、天気の話をしてみたけれど、もう話が続かないよー。困ったー。どうしたら良いのだろうか。あ、そうだ、会話を盛り上げるためには、過去の話をしたりして、共有したりすると、昔からの知り合いのように思えてきて、仲良くなれるって聞いたことがあるから、ちょっと聞いてみよう』





『あ、ちなみに、C社長は、当社のお仕事を担当して下さるようになって、もうどれくらいになるんですか?』



C  
社  
長

『うーん、かなり前からだな。君の会社が出来てから、たしか1年後くらいからずっと担当しているんだよ』



『あ、そんなに長く当社を担当して下さっていたのですね。当社は今年で設立10年になりますので、もう9年くらいになりますね。』

ちなみに、最初は、どんなキッカケとかご縁で担当して下さったのかとか、そのあたり、お聞きしてもよろしいですか?』

『あー、実はな、君の会社のD社長とは小学校からの同級生なんだよ』

『えっ!!、そうだったんですか。それは知らなかったです』



C  
社  
長

『だろうね。お互い、あまり言わないから、最近の若い人は、D社長とおれが同級生ってのは知らないだろうね』

『そうだったのですね。ちなみに、うちのD社長って、若い時って、どんな感じだったんですか?』

『あー、そうだなあ。Dさんもおれも小さいときは悪ガキでね、毎日いたずらばかりして、よく先生に怒られたもんだよ。なんだか、すごい気が合ってたね、いつも二人でバカなことばかりやってたなあ』



『それでね、お互い、いつかは社長になりたいって言って、東京に出てきてね。Dさんは不動産会社の社長になって、おれは内装工事会社の社長になったんだよ。

でもね、おれが会社作った当初は、仕事がなく困っててね、そんなとき、心配してくれたDさんがおれに声をかけてくれて、それ以来、ずっと仕事させてもらってるんだよ』



このとき、A君は内心、心の中でこう思っていました。

『なんだか、会話が盛り上がって来たなあ。よし、ほかにも色々コミュニケーション取ってみよう。次は何を聞こうかなあ。そうだなあ、過去の話聞いてみたから、次は未来の話聞いてみようかな』



『ちなみに、C社長は、今後、会社をどんなふうにしていきたいと思ってらっしゃるとかって、お聞きしても良いですか？』



『あー、それはね、やっぱり、リフォームの仕事で、内装工事とかが納得いく出来栄えで出来上がって、お客さんが喜んでくれるのが楽しくて仕方ないから、もっとリフォーム工事をやりたいって思ってるね』

# 店舗の内装工事

『あと、もう一つは、飲食店とか、店舗の内装工事も増やしたいと思ってるんだよ。自分がお酒が好きだから飲食店に行くのが好きで、そんなとき、お店の内装とか見ると、自分だったらこんなふうにしてみたいっていうアイデアがどんどん湧いてくるんだよ』



『おお、そうなのですね、なるほど、好きだからこそアイデアが出るっていうのがステキですね』



『うん、それがおもしろいんだよな。だから店舗の内装工事もどんどんやりたいね』



『あ、そういえば、最近、当社でも飲食店の案件が増えてきましたので、うちのD社長にも相談して、C社長にもお手伝いしてもらえるように、相談してみましようか？』

『あれ、君のとこの会社は住宅専門だと思ってたけど、飲食店もやるようになったんだ？』

『メインはやっぱり住宅専門なのですが、最近たまたま少しずつ飲食店のご相談も増えてきたんです』





『あ、そうだったんだ。いいね。じゃあ、おれからもDさんに連絡してみるわ』

『はい、ぜひとも、よろしくお願いします』

『あー、ところでさ、考えてみると、Dさんには世話になりっぱなしで、借りがあるからさ、先日、相談されたリフォーム工事の変更の件さ、まだ少し変更できるところもあるから、やっぱり相談にのることにするよ』



『え、ほんとですか、ありがとうございます。助かります！！』

# クイズ

さて、ここでクイズです。

「聞き上手になることのメリット」は、どんなことが挙げられると思いますか？

今回の物語のことも、それ以外でも、自由に挙げてみてください。

<参考>

「聞き上手のメリットを伝えたい・・・」

「話し上手でなくても大丈夫

であることを伝えたい・・・」

「日頃のコミュニケーションの

大切さを伝えたい・・・」

というよくあるご相談についての物語をマンガ形式でお伝えしました。

色々な考え方があるところですので、一概には何とも言えませんが、あくまで一つの考え方として、意見交換のためのお題などにご利用いただけましたら幸いです。