

思いやりビジネス

「日々楽しく生きる」メールマガジン

編集長 今井 俊樹

2007/9/12

目次

はじめに	1
1. ビジネスの基本は人と人のコミュニケーション.....	2
1.1 Win-Winの関係を築くには.....	2
1.2 効率化の本質	2
1.3 ビジネスの基本は人と人とのコミュニケーション.....	3
1.4 システム開発の成否はコミュニケーションで決まる.....	3
2. 思いやりビジネス	3
2.1 コミュニケーションを良くするには.....	3
2.2 何が違う?	4
2.3 違いの本質	4
3. できる事からやってみよう	4
3.1 資料の工夫	5
3.2 会議の工夫	6
あとがき	7

はじめに

「これなんかわかりにくい資料だな。あとほんの少し、ほんのひと手間かけるだけで読みやすくなるのにな」とか、「う～ん。いろいろ話してくれたのは嬉しいけど、一体何が言いたいのか？」

本人は一所懸命にやっていて手を抜いている姿勢は全く感じない。でも、こちらに伝わってこない。本人の一所懸命さとは裏腹に、相手には伝わらない。相手に伝わらないから、何度も打ち合わせが必要になる。誤認識のせいでやってきた作業が無駄になる。そんな場面を何度も見てきました。

一方、いわゆる「できる人」というのは、すんなり相手に伝わる。一体何が違うのだろうか。一体何がいけないのだろうか。

今回は、その違いにフォーカスをあてていきたいと思います。

1. ビジネスの基本は人と人のコミュニケーション

人が働くのは人の為。例えば、人の食べるものを作る。人に物を教える/伝える。人が生きるために必要な環境を整える。人を病気から助ける。人が自然に触れる事ができる施設を整える。その他いろいろなサービスを提供する。これら全て人の為。

ビジネスは人と人をつなぐ。広い意味で人と人のコミュニケーションとも言えます。人のニーズをしっかりと把握できれば、そのニーズにピッタリあった商品/サービスを提供できます。つまり、ビジネスの基本は人と人のコミュニケーションといえます。

1.1 Win-Winの関係を築くには

人は人の為に働く。お客さんがあってのビジネス。ビジネスは自分が儲ける事が大切ではなく、お互いが儲ける事が大切。お客さんから搾取するような仕事をしたらいつかそばを向かれます。かと言って自分が一切儲からなかったら、それを続ける事は困難になります。当たり前ですが、「Win - Win」の関係が大切です。

「Win - Win」の関係になるには、お客さんのメリットの極大化、こちらのメリットの極大化。つまり、お客さんは「自分の欲しいものを、より良いもので、より安く手に入れたい。」こちらは「お客さんのニーズに合致した商品を満足のいくレベルで提供し、そして自分達に利益をもたらしたい。」この二つの命題を実現しなければなりません。それを実現する方法、落とし所は様々あり、これをやればよいとは言えませんが、少なくとも「効率化」は最低限必要である事は間違いありません。

1.2 効率化の本質

「Win - Win」の関係に必要な効率化。「効率化しよう」と考えると「いかにやる作業を減らすか」を考える事になりますが、この言葉には注意が必要です。作業を減らせば、確かに早く終わるかもしれませんが、でも本来やらなければならない作業まで省いてしまっただけでは本末転倒です。

効率化とは「作業を減らすことではなく、無駄な事/手戻りを減らす事」。やり方や考え方を改善していく。自分の担当分を誰か他に人に頼んで自分の作業を減らす、多重チェックを一回に減らす。などよくこういった話を聞きますが、効率化の本質から外れています。

繰り返しになりますが、効率化とは無駄を省く事。無駄を省くには、お客さんの望んでいる事と自分達が提供しようとしている事の差を埋める事が第一です。

1.3 ビジネスの基本は人と人とのコミュニケーション

一旦ここまでの話を整理したいと思います。

ビジネスは、人と人をつなぐ。ビジネスには利害関係が発生する2者（お客さんと自分）のメリットを双方極大化する「Win - Win」の関係が必要。「Win - Win」の関係を築くには、効率化が必要。効率化とは無駄を省くこと。その為にはコミュニケーション。つまり、「ビジネスの基本は人と人とのコミュニケーション」と言えます。

1.4 システム開発の成否はコミュニケーションで決まる

次に、私が従事しているシステム開発を例に考えてみたいと思います。

システム開発で一番の難しい点は、ITの技術的な事ではなく、お客さんの要望をきっちり把握し、それを確実に実現化する事。「そんなのは当たり前。」と声が聞こえてきそうですが、それがなかなかうまくいきません。

「要望がしっかり理解できていない。」「システムは目に見えないので、お互いのイメージに差がある。」「時にはお客さんの要望がなかなか決まらず、十分な検討が実施できなかった。」などいろいろな原因があります。

トラブル案件を分析すると上記のような原因が出てきますが、その根底にあるもっと深い部分の根本原因を分析すると、「コミュニケーションがよいプロジェクトは成功し、悪いプロジェクトは失敗する。」と言っても過言ではありません。

お客さんの要望、開発側の考え。それらをつなぐのはコミュニケーションだけです。

2. 思いやりビジネス

コミュニケーションと一言で言っても、とても広い範囲に渡ります。話し方。文章の書き方などの言語的な部分、表情やボディランゲージなどの非言語的な部分。専門家でない私が到底語れるような代物ではありません。そこで、本章ではコミュニケーションのうち、言語的な部分。つまり意思疎通にフォーカスをあて、更に意思疎通をいかに効率的にやるか。という部分に絞ってまとめていきます。

2.1 コミュニケーションを良くするには

コミュニケーション（ここでは意思疎通）を良くするには、相手の考えを間違いなく理解する。こちらの考えを正確に伝える。この情報のやりとりにノイズを挟み込ませない。情報の欠落をさせない事が重要になります。要するに効率的にコミュニケーションを実施

する事に他なりません。

2.2 何が違う？

コミュニケーションを効率的に実施しなければならない事は誰でもわかっている事。しかしながら、それをちゃんと実践できている人とできていない人が確実に存在します。同じ話をしてもらっても、〇〇さんの話はいつも何が言いたいのかわからない。△△さんの話はいつもわかりやすい。という経験はよくあるのではないのでしょうか。両者とも効率的なコミュニケーションの必要性は理解していても、伝わる内容に違いがあります。何が違うのでしょうか。

2.3 違いの本質

両者の違いは何か。単にスキルと言え、スキルの違いなのですが、私は「思いやりがあるかどうか。」ではないかと思っています。「これで相手を読みやすいかな。」「相手が誤解しないかな。」「相手が知りたがっている事の答えになっているかな。」という相手基準の視点を持っているかどうか。

読みにくい資料というのは、得てして「書き手が書きたい事を書いている」。それに対して読みやすい資料は「知りたい事が書いてある。」。相手の知りたい事を書くのは当たり前と言え、身の回りにも結構「書きたい事を書いている」資料が沢山存在するのも事実です。こうして書いているレポートそのものが、私の「書きたい事を書いている」というご指摘をうけそうですが、「日々楽しく生きる」というテーマで私の思ったことを発信するという場なので、ご容赦ください。話がそれてしまいましたが、コミュニケーションの効率化には、相手への「思いやり」が最も大切であると私は考えています。

そう、ビジネスに「思いやり」を添えよう。

3. できる事からやってみよう

ビジネスに「思いやり」を添えよう。と多少大袈裟に言っておりますが、壮大な事業を興すわけではなく、普段やっている仕事にちょっと配慮を加えるという事です。身の回りのことから、できる事から、思いやりを添えていきたいと思えます。

本章では、身の回りのちょっとした思いやりを紹介したいと思います。

3.1 資料の工夫

資料の成否はビジネスの成否になるくらい大切です。わかりにくい資料は、それを読んだ関係者の時間を奪い、誤認識のリスクを生みます。それが連鎖的に非効率をうむ事になります。

資料は内容が全てだという意見もありますが、いくら内容の良い資料を作っても、読みにくかったり、誤解を生んでは意味がありません。そこにちょっとした思いやり（ひと工夫）を加えてあるかどうかが大切になってきます。

思いやりの種

- ・ 資料の目的、相手の知りたいを宣言する。
相手が知りたいと思っている事は「こういう事でいいですね。」という確認を始めにとる。ここが間違っていれば、その資料は意味のないものなので書き直す。あっていれば、その宣言を満たす内容であるかを基準に資料をつくる。そうすれば、相手の希望と自分の考えをしっかりとあわせる事ができます。
- ・ 段階的に詳細化する。
いきなり詳細な話をするのではなく、概要から段階的に詳細な内容に細かくしていく事が基本。今全体のどの部分を論じているのか。これを共通認識にしないとコミュニケーションはできません。
- ・ 目次構成に時間をかける。
どんな順番で書いたら読みやすいか。段階的に詳細化されているか。まず目次構成を吟味して徹底的に時間を使う。目次構成とは文章の骨格を決める作業で、それがしっかりできれば、読みやすくなります。また文章を書くこと自身も楽になります。
- ・ 全部を読ませるな。
「全部読んでもらえれば意味がわかります。」という人がたまにいます。人間の頭のメモリー（一時記憶域）を沢山要求する資料は、整理されていない可能性が高いです。一瞬で書いてある概要/相手が欲している情報がどこにあるのかを明確にしましょう。読み手の頭への負荷を減らす事が情報を正確に伝える事につながります。
- ・ 資料を独り立ちさせる。
資料と説明をセットにするのではなく、資料だけ渡しても関係者なら読める資料にしましょう。説明をしながら話すとその説明が相手に届いていない事があります。
- ・ 再利用を意識しよう。

関係者だけがわかる資料というのは、行間を多く含んだ文章になりがちです。後から入った人がある程度すんなり読める資料しておけば、メンバー交代・追加もスムーズに行なえますし、数ヶ月経った後読み返しても理解でき、情報の再利用性が高まります。

3.2 会議の工夫

会議は、意思決定や議論の大切な場。関係者を集める事、逆の言い方をすれば相手の時間をもらっている事。それだけに会議を円滑にすすめる事がとても大切になります。

思いやりの種

- ・ 会議の内容に相応しい資料をつくる。
3.1章を参考に、会議を効率的に進めるための資料をしっかりと用意できるかどうか。それが会議の成否をわけます。
- ・ 資料を事前に配布しておく。
事前に読んでおいてもらえれば、議論にもすぐ入れます。場合によっては「事前確認で問題ないので、あとは任せた」と委任ができ、参加者の時間を有効に使ってもらえます。また資料の不備を指摘してもらえるなどのメリットもあります、
- ・ 挨拶をする。
関係者がそろうといきなり議題を話す人がたまにいます。会議の前に雑談もしている事もあるでしょうから、今から会議始めるという宣言と貴重な時間提供ありがとうという気持ちを込めて、会議の開始時と終了時に挨拶はかせません。
- ・ 会議の目的・アジェンダ・終了予告をする。
会議の目的を始めに明確にしておく。そうする事によって参加者は「あっ、俺はこれをやればいいんだな。何時頃には終わるのだな。」と言う事がわかります。これは参加者が自分の時間を把握できる事になります。時間のコントロールを奪われる事を人は一番嫌いますので、それを取り除きましょう。
- ・ 資料には通し番号を入れる。
ついつい忘れがちですが、資料をいくつか配布するとどの資料の説明をしているのか参加者はわからなくなる事があります。資料をコピーする前に通し番号を記載しておく事が大切です。

あとがき

今回書いてきた「思いやりの種」は、文章の書き方・会議の進め方などのビジネス書に記載されている内容とほとんど同じかもしれませんが、今回一番お伝えしたいのは、そういったスキルそのものではなく、ビジネスに「思いやり」を添えるようという事。「思いやり」って大袈裟なものじゃなくて、ほんのひと工夫を添えようというものです。

「思いやり」というと、自分より弱い人を助けてあげるとか、ビジネスより生活や社会の場面で使われる言葉です。しかし、ビジネスは人と人のつながりである以上、「思いやり」が不要なんて事はありません。むしろ「思いやり」を添える事が必要であると、痛感しております。

資料の工夫、会議の工夫だけに留まらず、「思いやり」はいろいろな場面で発揮する事ができます。今回はごくごくわずかな紹介でしたが、更にいろいろな「思いやり」を整理していきたいと思います。

最後までお読み頂きありがとうございました。

以上