

# 幸せになるビジネスコミュニケーション vol.1

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

多くの企業でコミュニケーション研修が行われています。みなさんも受けられたことがおありかもしれません。コミュニケーション研修といえば、その多くがコミュニケーションスキルを養成するためのものです。いくつかの基本的なルールを身につけることでコミュニケーション力をアップすることができると考えられているのですね。かつて私が勤めていたセミナー会社でも、例えば、

- ・相手からYESを引き出すための質問の仕方
- ・お断りしても相手に前向きな印象を持ってもらう方法
- ・効果的なあいづちのうち方

なんていうモジュールもありました。コミュニケーション研修の多くは、実践練習をしながら習得して頂くので、通常丸1日以上長い時間をかけて行われます。

「相手によい第一印象をもってもらうために」から始まり、聞くスキル、話すスキル。そして応用編として営業、クレーム対応、Eメールや電話でのコミュニケーションスキル、プレゼンテーションやインストラクションスキルなどがあります。

考えてみれば、ビジネスシーンのほとんどは「伝える」ことに関連しています。お客様に伝える。会社の中で同僚や上司に伝える。社会に伝える。つまりビジネスの要は「伝える」こと。ビジネスとはコミュニケーションそのもののわけです。ですから、多くの企業がこうした研修を取り入れるのも頷けますね。

けれど、コミュニケーションにはスキルでは習得できない大切な側面があります。それは、「マナーも含めてコミュニケーション」ということです。マナーとは、その根底は、「相手に対するホスピタリーマインド」だと思えるのです。

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

Copyright©2010 Skirr Japan Corporation. All Rights Reserved.

人への気配りや思いやりですね。私たちは、自分の職業に矛盾のないマナーを身につけたいものです。

その上で、自分だけの、「私が輝くコミュニケーションスキル」を持ちたいですね。できれば、他の人より頭一つ分でも二つ分でも抜きんでて。出会った人に、「またこの人と会いたい。」「あなたと仕事を一緒にしたい。」と思ってもらえるような。

そのためには、まず基本的なことをマスターする必要があります。その上で、自分の個性やカラーを持って、自分らしさを発揮していく。そんなスタイルを確立していきたいものです。自分独自のコミュニケーションスタイルを作り上げていくということです。

みなさん、「一流と言われる人は、自分を向上させるコツを持っている。」というようなことを聞いたことはありませんか？

みなさんが、今まで出会った方々のこと思い出してみてください。

一流と言われる人は、その人独特のスタイルを持っているような気がしませんか？仕事にしてもコミュニケーションの取り方についても。

スタートとして、「自分にとってコミュニケーションってなんだろう」ということをぜひ考えてみてください。

コミュニケーションのスキルアップをするスタート地点は、「自分らしいコミュニケーションの姿」「身につけたいコミュニケーションスキル」を具体的にイメージすることです。憧れの人をロールモデルにしてもいいですね。コミュニケーションについて不安や悩みはありますか？もっとこんなふうにできたら自分のフィールドが広がるのに…そんな思いから、いきいきとビジネスシーンで人と交わっているご自分をイメージしてみてください。

お互いに理解をし合って、協力し合える関係をたくさん作っていくことができればきっと楽しくて幸福な人生ですよ。人生の多くの時間は仕事をしているわけなのですから。相手を思いやる気持ちを忘れず、自分の思いもしっかり伝えられる。そんな関係から、前向きでいいエネルギーが生まれてくるように思います。世の中を明るく元気にするのは、やっぱりコミュニケーションの力なのではないでしょうか。