

「日本のげんきを、新潟から」をキーワードに、2012年に始まった新潟日報リーダーズ倶楽部。講演会、中学生対象の出前授業などのほか、次世代を担う中堅社員を対象としたカンファレンスを行っています。3年目となる今回はフリーアナウンサーの菊野麻子さんが傾聴力と質問力をテーマに実践的な講座を開講し、協賛21社から46人の参加がありました。講座の様子を紹介し、

# ビジネス コミュニケーション講座

講師  
Kアプローチ/フリーアナウンサー  
菊野 麻子氏  
新潟県上越市出身。大学を卒業後、NST報道制作部に入社。フリーに転身後もNSTスーパーニュースキャスターなど数々の経歴を積み、現在、新潟薬科大学薬学部非常勤講師、新潟経営大学観光経営学部客員教授のほか、司会や話し方セミナー・研修講師などを務める。



## 1 基調講演 「ビジネスコミュニケーション講座」 ～傾聴力と質問力でチームワーク向上～

皆さんこんにちは。今日はビジネスにおけるコミュニケーション、特に傾聴力と質問力についてお話しさせていただきます。

経済産業省では、2006(平成18)年から仕事をしていくために必要な基礎的な力として「社会人基礎力」を提唱しています。読み書きや基本ITスキルなどの「基礎学力」と、仕事に必要な「専門知識」、この二つをさらに生かすために「社会人基礎力」が必要とされ、具体的には前に踏み出す力、考え抜く力、チームで働く力の三つが求められています。今日は「チームで働く力」の中から「傾聴力(相手の意見を丁寧に聞く力)」を学んでいきましょう。

家族や友人と話す時とは違い、ビジネスにおける「傾聴力」はコミュニケーションの目的を明確にし、人を動かすことが基本となります。例えば自己紹介も目



的によって異なり会話が弾むきっかけにもなります。続いて、私が普段から行っているインタビューのコツをお話しします。アナウンサーは話すのが仕事と思われがちですが、実は話すことはそう多くなく、脇役と



して言葉を引き出す、聞き出す比重の方が大きい仕事です。私は普段から話したいことを1分以内にまとめるようにしています。皆さんもやってみてはいかがでしょうか。

事前準備は情報収集です。ネットでは得られない深い情報を仕入れるために人脈を作っておくことも大事です。相手の心を聞き信頼関係をつくるため、相手に興味を持ちそうな話題を出します。ただし聞いてはいけないことに注意が必要です。

インタビューを始める際には「お忙しいところ恐れ入ります。〇〇についてお伺いしたいことがあるので

## フリーアナウンサー 菊野 麻子氏

ですが、〇分ほどお時間よろしいですか」の一言を添え、相手の都合を聞く、時間の見通しを示します。ここまでの前段には時間をかけず、さっと本題に移りましょう。

インタビューの間は相手の様子を観察します。受け入れられていないと感じたら「お答えづらいでしょうか?」などと尋ね、新たな場を設定することもあります。

言葉を引き出すにはスキルが必要です。相手の言葉をよく聞き、気持ちを受け止め共感する「ハートリスニング」、目を見て頷く、身を乗り出すといった「ボディリスニング」、上手に相槌を打つ「リターンリスニング」、質問で話を深める「クエスチョンリスニング」に加え、私がやっているのが「ストーリーリスニング」です。これは私が作った言葉ですが、聞き出すべきことをストーリー展開しながら聞いて行く方法です。

目的を明確にしたコミュニケーションを磨き「チームで働く力」を鍛えていきましょう。



## 2 ワークショップ | ロジカルシンキングで職場のコミュニケーションの問題解決

後半は参加者を九つのチームに分けたワークショップを行いました。まずはチームで自己紹介。これからチームごとに職場で起きている問題を解決するための方法を話し合っていきます。

講座の前に参加者からアンケートを募り「職場で起きているコミュニケーション上の問題」を尋ねました。「問題がある」と答えた方の回答を見てみると「指示説明の仕方」「気持ち伝わっていない不安」「雑談が長続きしない」「気持ちの上下が大きい人との接し方」などが挙がっています。ワークショップでは、これらの問題解決に取り組んでいきます。

「ポイントは、上質な質問で説得・交渉することです。傾聴と受容のスタイルで「確認・共感・承認」を行いながら、情報を正確に把握していきます」と菊野さ



ん。その際の思考法は「ロジカルシンキング」。これは筋道を追い根拠のある客観的なデータで物事を考えるやり方。目的が明確であることから、説得力が増すとされています。

参加者はそれぞれの職場の問題点を付箋に書き込み、それを模造紙に貼り付けることで問題の位置付けを共有。話し合いで各チームのテーマを決め、ピラミッド・ストラクチャーの手法で問題解決への道を探っていきます。

会場内を歩き、各チームの議論に耳を傾ける菊野さん。付箋には「上司に話しかけるタイミングがわからない」「面談が愚痴を聞く場になってしまう」など、実にさまざまな問題点が記入され、重要度や緊急度などにより区分けされています。

菊野さんは「今回の講座は中堅社員だからできるもの。単に解決策を見つけるのではなく、他の人が納得できる説明になるよう頭の中をロジカルにする考え方をもち帰っていただきたいですね」と話し

さて、チーム内の議論はより活発に。参加者からは「同僚にも話した



ことがない問題がここではできる。初めて会った方々と深い議論ができました」という声が聞かれました。

最後は3チームずつグループとなり発表が行われました。まず問題が提示され、その原因を探り、解決策を探しながら問題解決につなげます。それぞれの問題解決には大きな拍手が送られ、ワークショップは終了しました。

中堅社員を対象とするカンファレンスは、初対面の人、他業種の人と積極的にコミュニケーションをとり、一つの目的に向かってチームワークを発揮しなければなりません。傾聴力と質問力の大切さを実感した参加者は、リーダーズ企業の次世代をたくましく担っていくことでしょ



参加者の声

初対面、業種が違う方々と真剣に意見交換をできたのがとてもよかった。講義で教わったこと、ワークショップで学んだことを自分の職場で生かし、問題解決に努めたいと思う。  
(建築不動産業)

職種は違っていても同じような人間関係があり、同じような問題が起きていることを知った。菊野さんの話した、あらかじめ相手に話すことを「1分でまとめる」とはぜひ活用してみたい。  
(製紙業)

今の現場では複数の部下を抱えている。傾聴力の大切さを学んだ今回の講座で、部下とのコミュニケーションをより深めていけたらと思う。業種は違っていても悩みは一緒だとも感じた。  
(総合建設業)

自分から一方的に喋るのではなく、相手の話を上手に聞くことを心がけようと思った。心を開いて自分から聞こうという考え方を得ることができてよかった。いただいた資料を家で読み返したい。  
(総合警備業)

## 新潟日報 LEADERS倶楽部とは

2012年3月、ふるさと新潟の発展を目指して発足。「日本のげんきを、新潟から」のテーマの下、県内の有力企業や団体、教育機関等の「新潟のリーダー」が結集し、情報発信と会員相互の交流を目的に活動を続けています。7年目の今年は78社が協賛し、次世代リーダーの育成と交流をより強化する事業に取り組んでいます。

## 参加企業、団体、教育機関 (50音順)

朝日酒造 株式会社/ALSOK 新潟総合警備保障 株式会社/イオンリテール 株式会社 北陸信越カンパニー/弁護士法人 一新総合法律事務所(旧名:新潟第一法律事務所)/岩塚製菓 株式会社 株式会社 植木組/株式会社 ウオロクホールディングス/ANAクラウンプラザホテル新潟/NEC 新潟支店 長岡支店/NST/株式会社 加賀田組/株式会社 加島屋/環境をサポートする 株式会社 きらめき 関東信越税理士会 新潟県支部連合会/株式会社 共栄堂/グリーン産業 株式会社/グローバルマーケティング 株式会社/一般財団法人 健康医学予防協会/コカ・コーラ ボトラーズジャパン 株式会社 サッポロビール 株式会社 関信越本部 新潟統括支社/株式会社 サンウッドビービー/JAグループ新潟/株式会社 システムスクエア/清水建設 株式会社 北陸支店 新潟営業所 Jマテ. ホールディングス 株式会社/株式会社 新宣/株式会社 スノーピーク/セコム上信越 株式会社/株式会社 第一印刷所/第一建設工業 株式会社/株式会社 大光銀行 株式会社 第四銀行/株式会社 タカヨシ/中越運送 株式会社/株式会社 ティーケーネットサービス/株式会社 テレビ新潟放送網/東北電力 株式会社 新潟支店/株式会社 新潟クボタ 新潟県司法書士会/新潟県社会保険労務士会/新潟県信用組合/新潟県信用保証協会/新潟県民エフエム放送 株式会社/新潟県労働金庫/新潟国際情報大学/新潟青陵大学 新潟中央青果 株式会社/株式会社 新潟テレビ21/株式会社 新潟日報サービスネット/新潟万代島総合企画 株式会社/株式会社 新潟ビルサービス/株式会社 新潟放送/新潟薬科大学 新潟冷蔵 株式会社/二幸産業 株式会社/独立行政法人 国立病院機構 西新潟中央病院/日本海エル・エヌ・ジー 株式会社/日本歯科大学 新潟生命歯学部/八海醸造 株式会社 株式会社 BSNアイネット/株式会社 廣瀬/株式会社 福田組/福田道路 株式会社/株式会社 ブルボン/株式会社 北越銀行/北越コーポレーション 株式会社/ホテルオークラ新潟 ホテル日航新潟/株式会社 本間組/マルソー 株式会社/ミサワホーム北越 株式会社/医療法人 新成医会 総合リハビリテーションセンター みどり病院/源川医科器械 株式会社 山津水産 株式会社/株式会社 ユアテック 新潟支社/雪国科学 株式会社/吉乃川 株式会社/株式会社 リビングギャラリー