

岩手県立図書館
パスファインダー No.76

ビジネスコミュニケーション

～シリーズ「はたらきたい…」第11回～

このパスファインダーは、あるテーマを調べるときに役立つ図書館資料や他のツールを紹介するための道しるべです。

今回のテーマは「ビジネスコミュニケーション」です。仕事をする上での上司・同僚・相手先などへのマナーや心配りについての資料を紹介します。



テーマについて調べるキーワードは？

情報にたどり着くカギとなるキーワードを考えます。ひとつのテーマに結びつくいろいろなキーワードから、新たな切り口や、情報の的が絞られます。

例： ビジネスコミュニケーション 人間関係 交渉 対人関係 つきあい
話しかた 聞きかた ホウレンソウ 話題 雑談 会話 対話 質問力

岩手県立図書館

電話：019-606-1730 FAX：019-606-1731

<http://www.library.pref.iwate.jp/>



キーワードをもとに図書館資料を探そう！

1. 蔵書検索機<OPAC (オーパック)>を使ってみよう。

館内にある蔵書検索機<OPAC>で、当館の蔵書を調べることができます。キーワードや、本のタイトル、編著者名などを入力して検索します。

当館所蔵の検索結果の一部をご紹介します。

【3階：一般開架】

資料情報	請求記号
『ハウレンソウ<報告・連絡・相談>の習慣が面白いほど身につく本』 今井 繁之 // 著 中経出版 2012 年	336.49/17
『「報連相」の基本&実践力がイチから身につく本』 野口 さとみ // 著 すばる舎 2007 年	336.49/17
『「話し方」の技術』 大畠 常靖 // 著 総合法令出版 2003 年	336.49/材

【4階：ビジネス支援コーナー】

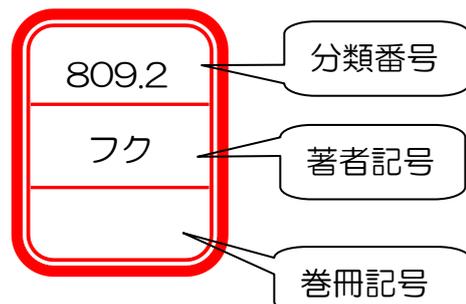
資料情報	請求記号
『新入社員お悩み相談所<フルコース>』 デジタルセンス研究所 // 編 旺史社 2007 年	336.4/シ
『“また会いたい”と言わせる話し方、伝え方』 福澤 朗 // 著 講談社 2012 年	809.2/フク
『あの部下が動き出す聞き方・話し方』 福田 健 // 著 日本経済新聞出版社 2013 年	336.4/フク
『ご機嫌な職場 「職場コミュニティー」再構築の方法』 酒井 穰 // 著 東洋経済新報社 2011 年	336.4/カ

2. 直接、棚に行ってみよう。《ブラウジング》

図書館の本には、1冊ごとにテーマを表す分類記号が付いています。各コーナーでこの分類番号の棚に行くと、同じような内容の資料が近くにあります。

子育てに関連する資料は4階のビジネス支援コーナーにもあります。

分類番号	テーマ
159	人生訓
336.49	人間関係
361.45	コミュニケーション
809.2	話しかた
809.4	話しかた





インターネットで関連サイトを探そう！

即時性があり、検索に便利です。

テーマに関連するウェブサイトをご紹介します。(2014年2月10日現在)

- ◆ 『新入社員お悩み相談所 これで会社は怖くない!』

http://www.digital-sense.co.jp/cc_new/

ビジネスマナーや人間関係の悩みが漫画で分かりやすく掲載されています。これから働き始める方、すでに社会人として活躍している方でも復習に活用できるサイトです。

- ◆ 『ビジネスコミュニケーションを学ぼう!』 <http://www.masjed.net/?cat=6>
心理療法カウンセリングから進歩した「NLP(神経言語学的プログラミング)」を基にしたコミュニケーションのサイトです。具体的な事例が掲載されています。

- ◆ 『All About ビジネス・学習』 http://allabout.co.jp/r_business/
スキルアップやビジネスコミュニケーションなどに役立つ情報が掲載されています。



ビジネスコミュニケーションのポイント

ハウレンソウ (報告・連絡・相談)

★ハウレンソウは職場でのチームプレイを維持するための「情報の共有化」です。

<p>報告</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告相手の「都合」を考える。 ・ 結論は先に、言い訳は後にする。 ・ 「事実」と「憶測」は分けて報告する。 ・ 問われることを前提に報告に挑む。 ・ まずいことこそ早めに報告する。 ・ 事実をごまかさず、正直に報告する。 ・ 中間報告を怠らない。 ・ 「こんなことは」と思わずこまめに報告する。 	<p>相談</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談相手の「都合」を考える。 ・ 内容を整理してから相談する。 ・ 自責を隠さず相談する。 ・ 自分ひとりで問題を抱え込まない。 ・ 不明点・疑問点は悩まず相談する。 ・ 上司の出方を読んで相談に臨む。 ・ 再検討を促されてもすぐに引き下がらない。 ・ 言外の相手の「思い」を察する。
<p>連絡</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 状況を「把握」してから連絡する。 ・ 相手の期待に添えない結果でも連絡する。 ・ 言葉の「省略」には注意する。 ・ 重要な事柄は「確認」を怠らない。 ・ 誤解の生じかねない言葉は注意して使う。 ・ 早め、早めの親切的な連絡を心がける。 ・ 連絡の「タイミング」を考慮する。 ・ 大切な連絡には手間を惜しまない。 	<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手の立場に立って言葉を選ぶ。 ・ 相手の話をよく聴く。 ・ 言葉だけでなく「アクション」を入れる。 ・ 人を見て法を説く。 ・ 早呑み込み、早とちりをしない。 ・ 良好な人間関係を構築する。

(引用: 「ハウレンソウ<報告・連絡・相談>の習慣が面白いほど身につく本」 中経出版 2012年)

聞く、聴く、

★コミュニケーションや交渉はまず相手の話を「聴く」ことが大切です。

① 聴くモードスイッチ

深呼吸をするなどして「聴くモード」のスイッチを入れると、相手の話を素直に聴ける。

② 場所をかえる？

「相談」をもちかけられたら、別の部屋に場所を変えることで、相手が話しやすくなる。

③ ポジなな

イスに座って話すときは、相手のややななめ向かいにポジションをとるとよい。

④ ポジなな 90on カジュアル

カジュアルな相談なら、相手と90度の角度にポジションをとると、くつろいで話せる。

⑤ へそぎき

話し相手に「顔だけ」ではなく、「体ごと向ける」ことで、聞いているアピールになる。

⑥ ごめん、ちょっと待ってて

「ごめん、ちょっと待ってて」と言って、自分の手があく時間を伝える。

⑦ あいのソナタ（あいソナ）

ベストのあいづち「そうなんだ」「なるほど」「たしかに」の3つすべてを会話に使おう。

⑧ 忍法おうむ返し

相手の言ったことを「おうむ」のように言い返すことで、聴いてもらえている感がする。

⑨ ほめ返し

会話の中で相手をほめる。ベストは「ほめることからスタートする」ようにする。

⑩ なぜそう思う？

「なぜそう思うの？」と質問することで、相手は「なぜ～？」と考えを掘り下げられる。

⑪ 具体的には？

「具体的には？」と質問することで、相手は問題についてより具体的に考えてくれる。

⑫ ほかには？

「ほかには？」と質問することで、相手との会話はずみ、別のアイデアも浮かぶ。

⑬ どうしたいの？

「どうしたいの？」と質問することで、相手が「どうしたいのか？」と問題解決思考になる。

(引用:「聴く力」 ダイヤモンド社 2009年)

会話のヒント

★「きにしいたけ（木に椎茸）」は初対面の方と会話する時に役立ちます。

- ・季節（き）：天気の話や梅雨・大雪・猛暑などの話題。
- ・ニュース（に）：スポーツなどの仲間意識が喚起され親しみやすい話題。
- ・趣味の話題（し）：将棋、スポーツなど多くの人が興味のある話題。
- ・衣装（い）：ネクタイや髪飾りなどの身につけているものの話題。
- ・食べ物（た）：食事・スイーツ・お店などの、誰とでも盛り上がる鉄板の話題。
- ・健康（け）：健康診断の結果やサプリメントなどの話題。同年代の方と盛り上がる話題。

(引用:「“また会いたい”と言わせる話し方、伝え方」 講談社 2012年)