

限られた時間で 最大の効果を発揮する

ビジネスコミュニケーションの好機をつかむ

プライムタイム 代表取締役
坂本敦子氏
Atsuko Sakamoto

日本航空に国際線客室乗務員として入社、首相特別機にも乗務(ワシントン訪米、ベネチアサミット)。その後、外資系総合化学会社BASFジャパン・人事部において採用、人材育成に携わる。1995年に人材育成コンサルタントとして独立。人生・ビジネスの好機をつかむ「タイミングマネジメント」(行動学)を開発し、2005年に発表。講演や研修など幅広く活躍中。著書に「タイミングをつかみとる人、はずす人」(ダイヤモンド社)。

仕事ができる人は、
タイミングをつかみとる

「肝心なことを、なぜもっと早く言わないのか」「それはいま言わなくてもいいのでは」と思わず困惑してしまう「間の悪い人」がいる。話すきっかけを逃すと取り返しがつかないこともあれば、どんなに「いい話」も、タイミングを間違えると逆効果になることもある。特に仕事の場面での間の悪い指示は、手間が増えたり、やる気まで削いでしまうから深刻だ。

最良の「機」をつかむ力を向上させる行動学「タイミングマネジメント」の開発者、坂本敦子さんは、「タイミングよくアクションをとれるかは、人生・キャリアの充実に影響します。ビジネスにおいては、成果の向上につながるか、それとも納期の遅れや品質低下、信用を失うなどの損失を発生させてしまうかの分岐点」と語る。ミスやトラブル

などの報告は「できるだけ早く」が鉄則だが、内容によっては受け手のタイミングを考えることもビジネススキルの1つであるという。

そもそも、「間が悪い」と言われる人は、自分の都合だけで行動したり、相手の様子をうかがい過ぎてタイミングを逃したり、観察力と予測・判断能力が足りないことが多い。状況や気持ちを察してベストタイミングを見きわめ、いまアクションをとったときの効果、とらなかったときのリスク(損失・影響)を予測して、冷静に判断することが必要だ。

リスクを減らし成果をあげる、効果的ビジネスコミュニケーション

仕事を進めるうえで欠かせないのが、社内外との円滑な「ビジネスコミュニケーション」。効果的な手段・スキルを使って、双方にとってタイミングよく情報・意思伝達を行うことで、リスクの軽減、成果の向上につながるからだ。

坂本さんが考えるビジネスコミュニケーション成功の秘訣は、「まず業務の目的を考え、誰に、どんな内容を伝えるかを整理すること、そして相手の都合や状況を察し、伝えるタイミングを決めること」だという。たとえば、取引先からの納品が遅れることがわかったとき、「報・連・相」は知っていても指示を受けた人にしか報告しない新入社員が増えてきたという。自分の得た情報は個人のものでなく会社のもの。影響を受ける人は誰か、伝えるべき相手は誰か、想像力をめぐらせてコミュニケーションをとる必要がある。

次に、どのような伝達手段が最良かを考える。対面、電話、eメール、ファクシミリ、手紙など、それぞれにメリット・デメリットがある。たとえば、何でもeメールで伝えようとする人がいるが、相手が常に会社においてパソコンをチェックしてい

るとは限らない。コミュニケーションとは、相手が内容を理解し、それに対する行動を起こして初めて成立するのであって、eメールを送った時点で伝えたつもりになっているのは危険だ。

緊急の用事なら直接相手に伝える電話や対面が有効だが、一方でこれらは記録に残らない。そこで重要事項は議事録にまとめ相互に確認するなど、トラブルを未然に防ぐ工夫も必要だ。さらに書き方のマナーや注意点など、坂本さんの経験に裏打ちされた効果的な表現方法を、セミナーではわかりやすく解説する。

タイミングを見落とさない、見逃さない、見きわめる

明るい笑顔と才気あふれる語り口が印象的な坂本さん。そのキャリアのスタートは、日本航空の国際線客室乗務員だ。航空業界を舞台にしたテレビドラマを観て小学生の頃から英語を学び、夢を叶えた努力家である。「客室乗務員時代は毎日が気遣いとリスクマネジメントの連続でした」と当時を振り返る。安全と快適さを第一とする機内では、起こりうるリスクを未然に防ぐためにタイミングよく行動することをいつも意識していたという。

飛行機という限られた空間にとどまらず、周囲の人が充実した時間を過ごすためのサポーターになりたいと考えはじめたとき、「人材育成」というテーマを見つけた。外資系総合化学会社の人事部に転職し、そこで社員がイキイキ働くことがいかに大切であるかを実感。そ

して自分の特性やとことんやりたいことは何かを見きわめ、「いま、やらずしていつやる。いまがタイミングだ!」と、15年前に独立を決断した。現在はリーダーシップ、リスクマネジメント、決断力といった領域でも活動の場を広げている。

多くの研修受講者から集めた成功・失敗事例を検証するなかで、アクションやコミュニケーションのスキルも大切だが、どのようなタイミングでそれを使うかが成否の鍵になっていると気づいたという。価値観とビジョンを機軸に、1つのアクションが最大限の効果を発揮するタイミング(最良の「機」)をつかんで、そのとき最適な方法を選択しスキルを発揮すること——それを行動学としてエッセンスを抽出した「タイミングマネジメント」を開発した。著書は韓国、台湾、中国でも翻訳出版され、活躍の場を世界に広げている。



「日々のタイミングよいコミュニケーションの連鎖が、大きなWINにつながる」と語る坂本敦子さん

「人には可能性がある。それを実現する力がある。私はそのファシリテーターになりたい」と語る坂本さんは、人材育成を通して個人・企業・社会のトリプルWINをめざす。



なお、本稿へのお問合せはeメール mgt-review@jma.or.jp まで。

セミナー

ビジネス文書とE-mailの使い方コース

◎ 日程
2010年6月9日[水]10:00~17:30
2010年10月26日[火]10:00~17:30

◎ 講師
プライムタイム 代表取締役
坂本敦子 氏

◎ 対象
■総務・管理・秘書・企画・営業担当の方
■ビジネス文書の基本をマスターしたい方

◎ ねらい
社内外との円滑なコミュニケーション手段の1つとして「ビジネス文書」に重点をおき、

参加者相互のディスカッションを通して、「文書の役割と重要性」を再認識する。ビジネス文書の基本ルールとマナーを理解し、実践演習を通して目的に応じた、正確で相手にわかりやすい文書を書くコツを学ぶ。

◎ プログラム

1. 状況に合った効果的なビジネスコミュニケーションの手段(方法)選びと注意点 2. ビジネス文書とは 3. ビジネス文書の基本ルールとマナー 4. E-mailの基本マナーと注意点 5. 文書作成の実践演習 6. まとめ

*内容は変更される場合があります。あらかじめご了承ください

日本能率協会

◎お問合せ 経営・研修事業ユニット

TEL 03 (3434) 1955 <http://school.jma.or.jp/>