



三重県経営品質協議会

仕事に役立つコミュニケーション研修 (2019年度 第1回)

～「コミュニケーション力を振り返り、日常的に高めるノウハウを学ぶ」～

自分自身を
振り返り

2019/10/23

ブラザー工業(株)

大井 裕之

hiroyuki.ooi@brother.co.jp

* 中部経営品質協議会・副委員長

* 三重県経営品質賞・賞委員

自分自身を**振り返り**、**日常の仕事**の中で
その持ち味を活かし、**コミュニケーション力を
高める**ノウハウを学びましょう。
そして、明日からの実践へ**繋げて**いきましょう！



- ✓ あの人と話すとき、自分らしさが出にくいわ・・・
- ✓ コミュニケーションで聞くことは大事、って教わったけど・・・
- ✓ 入社1年目、先輩に話すのにカベがあって・・・
- ✓ 歳が近い方が、かえって本音を言いにくいんやわ
- ✓ コミュニケーションにも世代ギャップがあるわなあ。

こんなことを感じたことはありませんか？

- **振り返り**の重要性
- コミュニケーションを**日常で高める**ノウハウ
※この時間では「フィードバック」について掘り下げます。

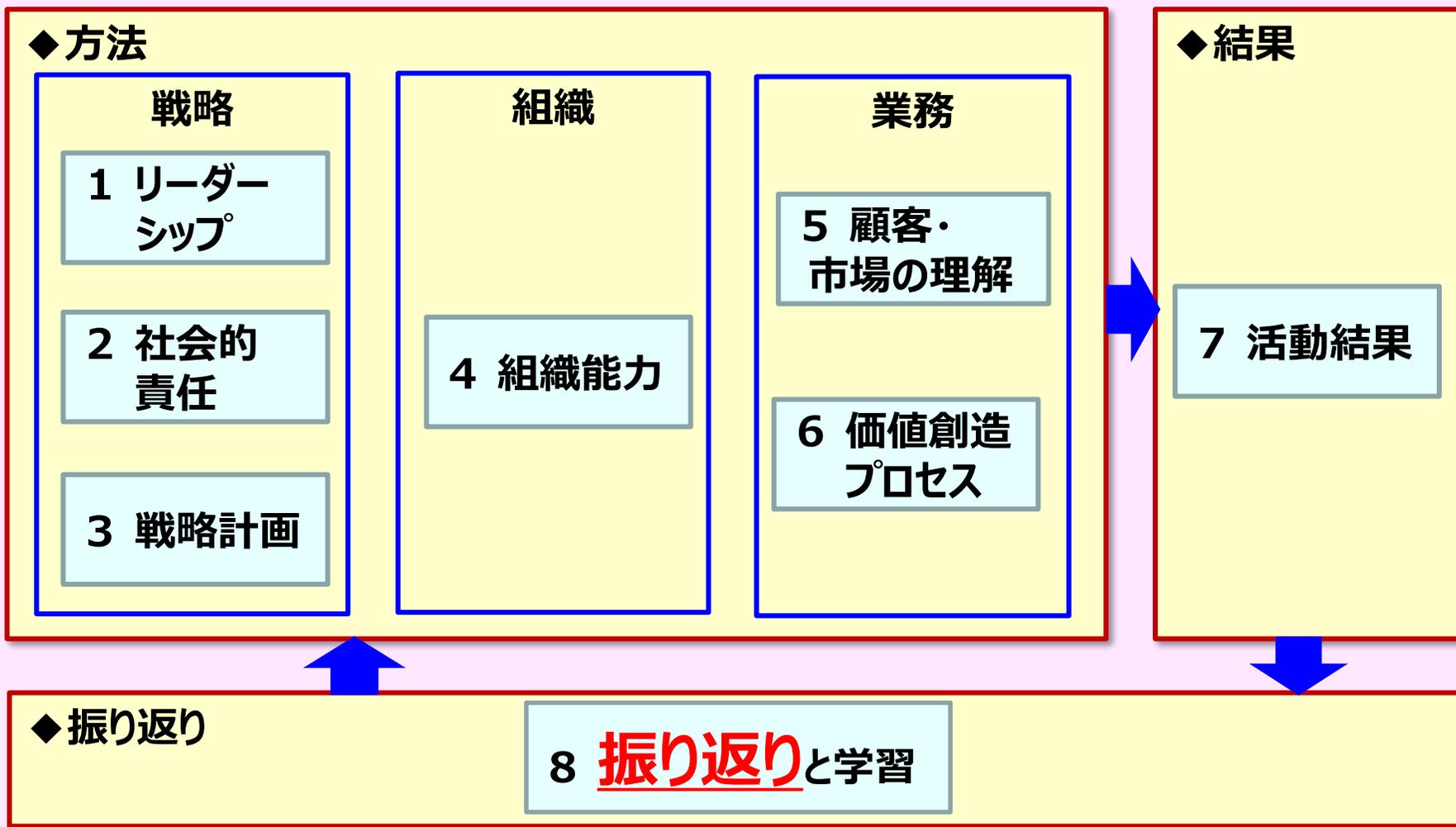
上記内容は
「**経営品質を高め、お客様や社会への価値
を生み出すための 内面からの気づき**」
と言えます

けいえい【経営】

- ① **力を尽くして**物事を営むこと。**工夫を凝らして**建物などを造ること。
- ② あれこれと**世話や準備**をすること。**忙しく奔走**すること。
- ③ 継続的・計画的に事業を遂行すること。
特に会社・商業など経済的活動を運営すること。
また、そのための組織。

経営品質向上のフレーム：「8つのカテゴリー」

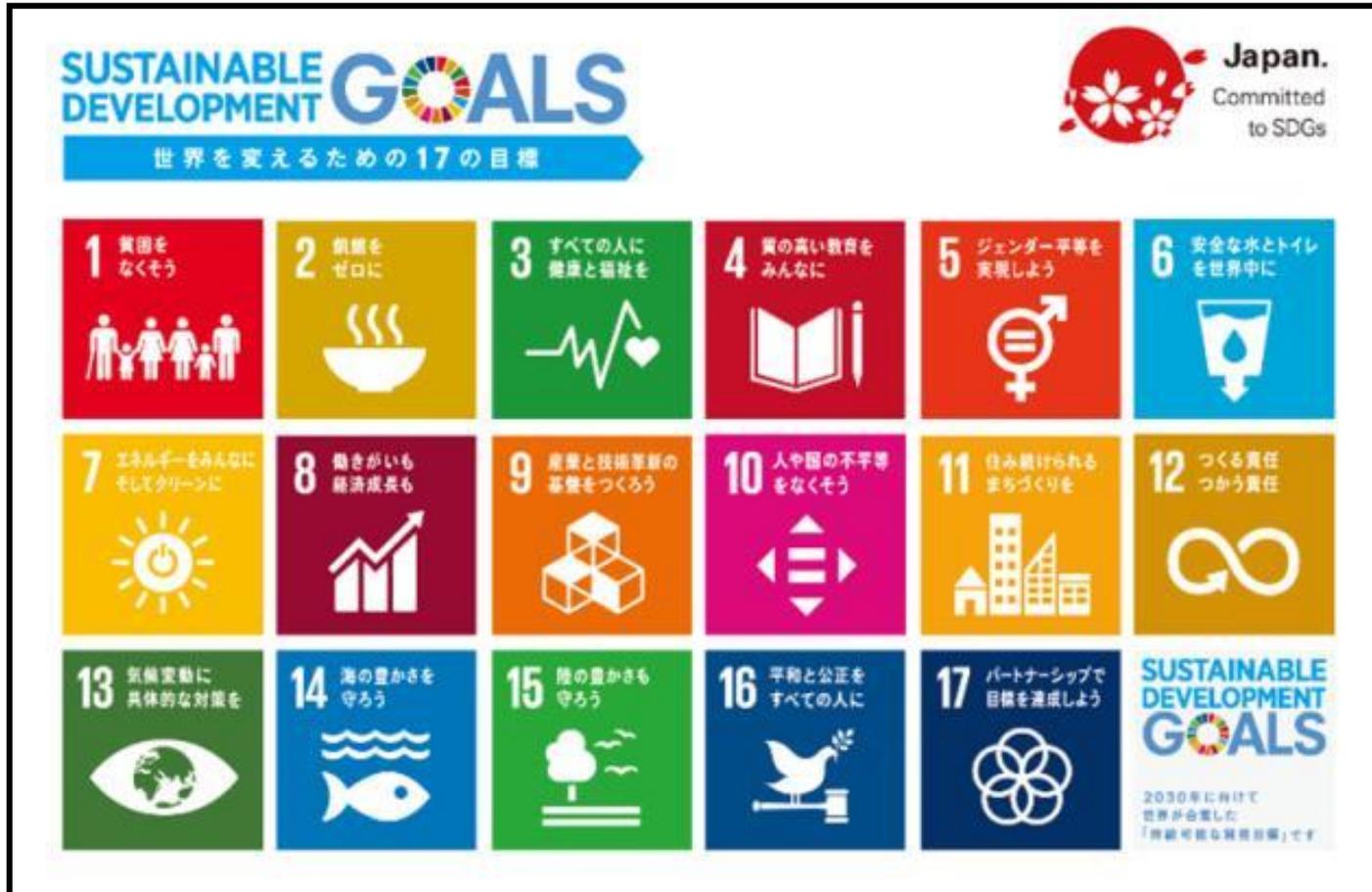
組織プロフィール（理想的な姿、顧客、競合、経営資源、ビジネスパートナー、戦略課題）



変化：国際社会の要請

2015年9月

国連サミットが**SDGs**（持続的な開発目標）を採択



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
世界を変えるための17の目標

Japan.
Committed to SDGs

1 貧困をなくそう 	2 飢餓をゼロに 	3 すべての人に健康と福祉を 	4 質の高い教育をみんなに 	5 ジェンダー平等を実現しよう 	6 安全な水とトイレを世界中に 
7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに 	8 働きがいも経済成長も 	9 産業と技術革新の基盤をつくろう 	10 人や国の不平等をなくそう 	11 住み続けられるまちづくりを 	12 つくる責任 つかう責任 
13 気候変動に具体的な対策を 	14 海の豊かさを守ろう 	15 陸の豊かさも守ろう 	16 平和と公正をすべての人に 	17 パートナーシップで目標を達成しよう 	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 2030年に向けて 世界が合意した 「持続可能な開発目標」です

良い社会を作るのに変わらない源泉は

人

だからこそ1人ひとりの
成長が求められている

理想

使命感

私らしさ

義務感

理由

- PREPとは「Point、Reason、Example、Point」の略
- **まず結論（Point）を述べて、次に理由（Reason）を説明し、具体的な例（Example）を出した後、最後にまとめ（Point）を述べる構成**

PREP法（例）

- **Point**「私らしさをひと言で表現すると * * * * * です」。
- **Reason**「なぜ、それが「らしさ」かというと、* * * * * だからです」。
- **Example**「たとえば、* * * * * という出来事がありました」。
- **Point**「ですので、これからも * * * * * という私らしさを大切にしていきたいと考えています」。

Feed : 食べ物 (栄養) を与える

Back : 返す

◎フィードバックは、「返される側 (相手) にとって、栄養になるもの、活かせるもの」

→つまり、フィードバックは

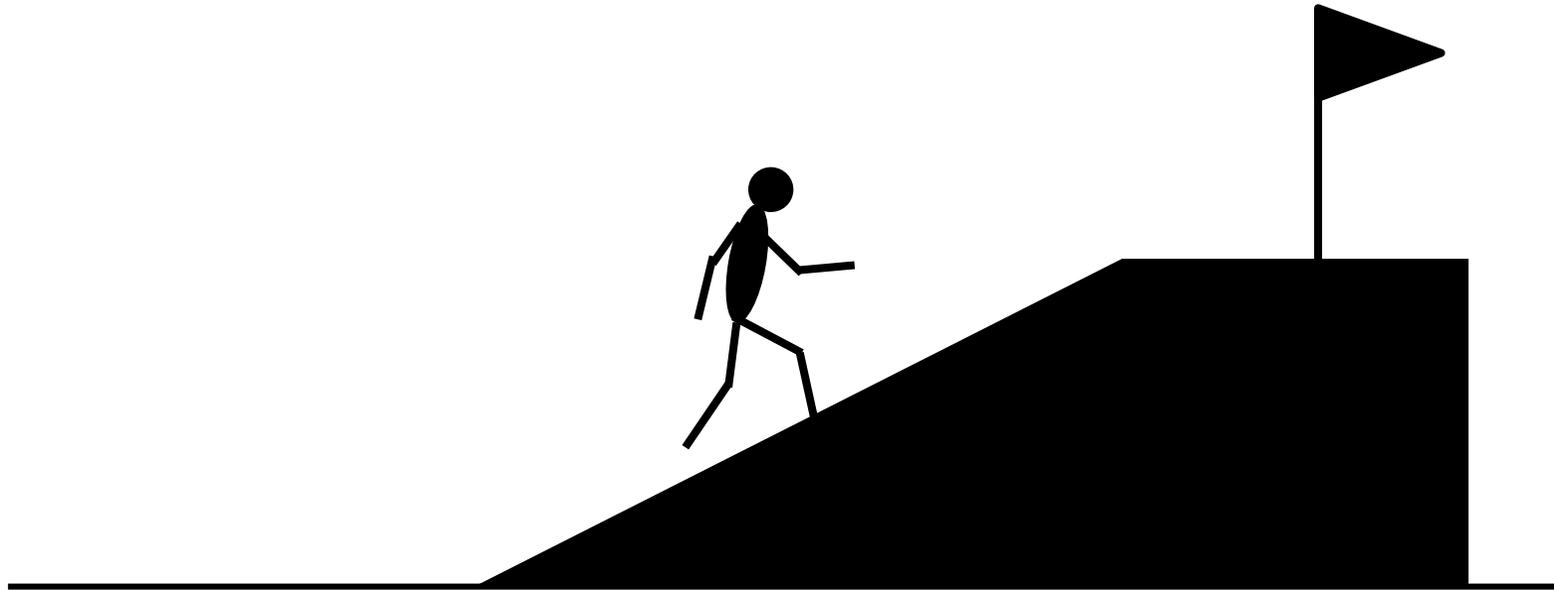
- ◆ 相手のモチベーションを上げ、
- ◆ その結果、相手の 能力や行動レベルを高めるために行うことが目的です。

1. **事実** (過去への評価)
2. **共感** (「1」への共感)
3. **未来**

「1.01の法則と0.99の法則」

$$1.01^{365} = 37.8$$

$$0.99^{365} = 0.03$$



禅語

看脚下

かんきやつか

地に足をつけて歩むこと

自分の足元を見て、少しでも構わない。
一歩一歩確実に進めば、必ず道が開ける

「3人の石切り職人」

旅人がある町を通りかかりました。その町では、新しい教会が建設されているところで、建設現場では、3人の石切り職人が働いていました。

その仕事に興味を持った旅人は、1人の石切り職人に尋ねました。

「あなたは、何のためにこの仕事をしているのですか？」

その問いに対して、石切り職人は、何を当たり前な事を聞くのだと、不愉快そうな表情を浮かべ、ぶっきらぼうに答えました。「生活をするために決まっているじゃないか。俺には食べさせないといけない家族がいる。そのために金を稼がないとな！」

旅人は、2人目の石切り職人に、同じ事を尋ねました。

「あなたは、何のためにこの仕事をしているのですか？」その問いに対して、石切り職人は汗を拭いながら、こう答えました。「この大きくて固い石を切る為に、一生懸命働いているのさ。腕を上げて、いつか村一番の職人になるんだ！」

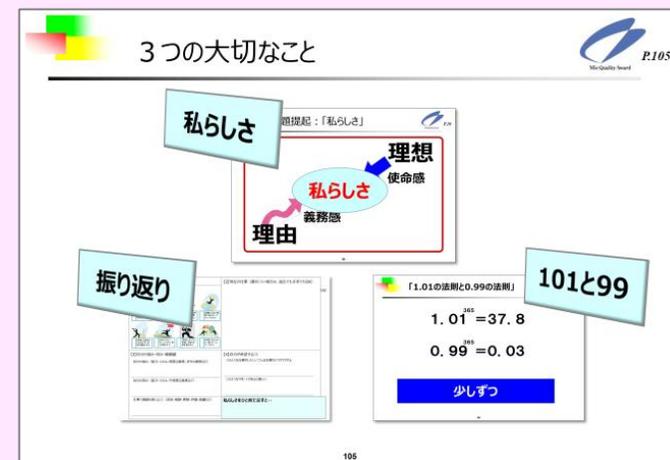
旅人は、3人目の石切り職人に、同じ事を尋ねました。

「あなたは、何のためにこの仕事をしているのですか？」その問いに対して、石切り職人は目を輝かせ、こう答えました。「ええ、いま、私は・・・

・・・多くの人々の安らぎの場となる素晴らしい教会を造っているのです。」

4つ目に大切なこと

- ✓ インプット
- ✓ アウトプット
- ✓ アウトカム



3つの大切なこと

私らしさ

語彙記:「私らしさ」

理想
使命感

私らしさ

義務感

理由

振り返り

「1.01の法則と0.99の法則」

101と99

$1.01^{365} = 37.8$

$0.99^{365} = 0.03$

少しずつ

105