

COMMUNICATION LETTER

視点を変える中で、様々な価値が生まれる

最近、医療関連企業のアドバイザーを行う仕事をいただきました。私は病院経営コンサルティング部門へ異動する前、日本経営グループが運営する医療情報システムの常設総合展示場MEDiPlaza（メディプラザ。現在は事業転換のため展示場事業は閉鎖）に所属しており、医療関連企業のマーケティング支援に従事していました。そのため、久々の医療関連企業向けのお仕事になります。

10年以上病院経営コンサルティングを行っているなかで、そのお客様の様々なご相談に乗っているからこそだと思いますが、久々に医療関連企業の製品開発や販売に関するご相談に応じて、以前よりも自身の助言を受け入れてもらいやすくなっていることを実感できました。

また、以前のMEDiPlaza時代は、マーケティング支援として「目の前の製品を売れるようにしよう」という意識が強かったのですが、現在はメインの仕事が病院経営コンサルティングですから「病院経営にとって役立つか？」や「医療現場の負担軽減につながるか？」という視点で、製品・サービスを客観的に見ることができた印象です。実際に試作品を見せていただき「もっとシンプルにして電子カルテとの連携を止めてはどうですか？」や「看護師の巡回負担軽減につながるという価値をダイレクトに訴求しては？」という助言をすることができました。「どう売るか？」ではなく「どういう価値があるのか？」という視点で見ているからこそ、我々の助言が医療関連企業の方々からすると、自己を客観視するという価値ある存在になっているように見えました。

昨今、顧客体験価値（CX：Customer Experience）や患者体験価値（PX：Patient Experience）など、顧客・患者の価値を基準にビジネスを組み立てることの重要性が強調されるようになってきています。医療関連企業の顧客である病院の価値を考える中で、病院経営を外部の第三者として支援している我々の価値を気づかされる機会になりました。病院の価値も目の前の患者だけでなく、そのご家族や連携先の医療機関・介護施設、地域の救急隊、さらには地元企業など視点を変えることで広がっていくと感じます。視点を変えるなかで、様々な価値が生まれるのだと思います。

副部長 太田昇蔵

西南学院大学大学院経営学研究科博士前期課程修了。グロービス経営大学院MBAコース修了。大規模グループ法人の基幹病院（約300床）の医事課を経て、2007年に日本経営グループに入社。医療情報システム導入支援や医療関連企業のマーケティング支援を経て、人事コンサルティング部に異動。2012年に1人で福岡に赴任し、2013年の福岡オフィス開設の地ならしを行う。



～福岡オフィスは泥臭く・誠実に、最高を目指します～

最高を目指すとは？

『お客様が当社を利用することを誇りに思う』『社員が当社の社員であることを誇りに思う』『社会にとって価値ある貢献をし続ける』

問われる判断と覚悟

多様な企業の人事制度の改定に携わるなかで、企業の代表から人事に限らないテーマの相談をいただくことがあります。以前、ある社長からの相談に対応したことで、窮地に陥った際にこそ、判断や覚悟が問われると実感したことがありました。

ある日、A社の社長から「取引先のB社が倒産の危機にあるが、売掛金の回収ということ以上に、同じ自営業の仲間として助けたい」と相談がありました。日を改め、A社長の社長、B社長の社長、玉利の3名で話をしました。一通りB社の社長の話を聞いて、A社の社長は「〇〇さん、それであなたやあなたの家族は幸せになりますか？ビジネスは信用が大切だと思う。従業員の給与、取引先への支払いも大切。でも、優先順位があって全部が全部成立はしないこともある。」とおっしゃいました。B社の社長はハッとされた顔をされていました。

このような状況下で、何もかも全て丸く収まることはないと理解しておくことも大切ではないかと思いました。もちろん、従業員を守りたい、取引先に迷惑をかけてはいけないという気持ちは大切でしょう。ただ、どこかで折り合いをつけないといけない、そのような一種の覚悟のようなものを持つ必要があるのだと思いました。そのうえで、従業員や関係者の人生を預かっていることについて“腹をくくること”、そして、会社として成長し続けなければならないのだと強く感じました。これは業を背負うということなのかもしれません。私の父も経営者でした。そして父は、会社を倒産させた結果、家族にも影響を与えました。A社の社長の言葉を聞いて、経営を考えるということは顧客、従業員、自分自身の家族といった周囲の“幸せ”を考えることであり、社長業とはこれほどまでに重たいものなのかと改めて感じました。そして、今回の出来事のように判断が問われる場面で適切な判断の軸を与えられるように、自分自身の考え方やモノの見方をさらに磨きたいと思いました。（玉利 裕希）



形を作り、動かす

以前から経営状況が非常に厳しいお客様のご支援をしており、先日経営層への報告を終えました。報告を終えた後に、「我々の想像以上の成果物が出てきて大満足です。」「まさに我々が言いたかったことを端的に分かりやすく伝えてくれてありがとうございます。」「霽が晴れてこれから前向きに進めそうです。」といった前向きな言葉をいただきました。

今回の報告にあたり、私は定量的な分析はさることながら、何度も顧客先を訪問し、多部署の方々へヒアリングを実施するなど、今まで経験したことない回数の定性的な分析も実施しました。お伺いした意見を基に、さらに分析を深めることの繰り返しだったため、入社してから最もハードな期間だったと思います。そして、この期間を通して我々の仕事はまさに表題の通り、「形を作り、動かす」ことだと感じました。

様々なご支援のなかで、何度も「なんとなく方向性は理解しているのだが、動くための準備が分からない。」「こういったことをして行きたいけど、今の状況じゃできないのではないかと思っている。」等々、イメージは湧くけれども、具体化できないために改善に踏み切ることができない方が数多くいらっしゃいました。

そのようなお客様に対しては、一つずつ細かい内容の分析を行い、内容を一つ一つ整理してお伝えすることで、お客様に自ら動いていただくことができます。もちろんそのために情報整理能力も必要ですし、言語化能力、コミュニケーション能力が求められますので、日々鍛錬をしながら必死で取り組んでおります。

まだまだ、駆け出しではございますが、より多くのお客様の明るい未来を「形作り、良い方向に導ける」コンサルタントになりたいと思います。（加古 颯馬）



小さな繋がりが大きな繋がりに

先日、とある法人で各部署長の方々を対象にヒアリングを実施させていただきました。その際に、グループホームとデイサービスを管理されている責任者にヒアリングをしたときのことです。グループホームの周りには、一軒家が多く立ち並んでいることもあり、利用者と職員が近所を散歩していると、近隣住民の方と挨拶を交わしたり、ちょっとした立ち話をしたりするなど、地域住民の方と良好な関係性を築かれていたそうです。特にグループホームの目の前にある建物の住人の方とは関係性が深く、お友達かと思うくらい利用者の方と話をしてくれ、自宅のプレーカーが落ちたから戻してほしいと助けを求めてくれるほど、仲が良いそうです。

そういった地域住民の方との関係性をしっかりと築いたおかげか、グループホーム、デイサービスの利用者が増え、利用率は100%を超えたそうです。また、待機者数も過去にないほどの人数になったそうです。さらにその責任者の方は新規の登録者やご家族に、なぜ、当法人を選んだのかお聞きしたところ、「〇〇さんがあそこのスタッフは良い対応をしてくれる」「〇〇さんから介護サービスをうけるならここが良い」と共通して同じ名前が挙がったそうです。その名前というのは、グループホームの目の前にある住人の方だったそうです。

このエピソードは、まさに地域に根差したサービスを実現した成功事例のように思います。もちろん、そういった地域住民がいるケースは少ないかもしれませんが、一番難しいことではありますが、「地域や社会のためにできる、当たり前のことを当たり前のように行った」結果が今回の事例に繋がったのだと思います。

私たちも改めて、お客様、地域社会のためにできることが何かということを考え、小さなことから、しっかりと取り組んで参りたいと思います。（高比良 寛治）



評価表は経営者の鏡

トップの世代交代を機に、人事制度の見直しに取り組んでいるお客様のご支援で、副理事長にヒアリングをさせていただく機会がありました。この方は非常に教育への想いが強く、その法人の人事評価制度の骨格を作られた方でもありました。その方から、今後見直していく新しい制度に何を期待するか、ご意見を伺ったところ、次のようなコメントをいただきました。

「評価表は経営者の鏡であり、経営者の想いがそのまま表れる。生半可なものだと、職員が経営者にがっかりすると思う。ぜひ、より良いものを作ってほしい」まさにおっしゃる通りだと思いました。私も評価制度について話をする際には、評価表というのは単に評価するための基準ではなく、経営者として職員に伝えたいことや意識してほしいことを示すことができる行動指針にもなるのだ、とお伝えしています。しかし、それは裏を返せば、中途半端なレベルで作ってしまえば、職員にもそのように伝わってしまうわけです。

私たちのことをこれくらいにしか考えてくれていないんだ、とモチベーションの低下にも繋がったり、経営者に対して不信感を抱かせたりしかねません。それくらい重要なメッセージになるものが評価表なのです。経営において評価表がどう活用できるのか、はこれまでも考えてきていましたが、職員の立場からは評価表がどのように映るのか、については考えが不足していたと反省させられました。

人事制度は組織を動かすための基盤となるものです。その中でも評価制度は理念やビジョン、戦略が盛り込まれた組織の方向性を示すものです。「何を示すか」だけではなく、「どう伝わるか」その両者を考える必要があると改めて感じ、背筋を伸ばされた思いで、良い機会となりました。（山崎 太郎）



できることから一つずつ

先日、ある中小企業の経営幹部の方とお話する機会がありました。この方は現社長の御子息で、将来的に事業を継ぐために1年ほど前に今の会社に転職したそうです。前職は大手上場企業に勤めていたため、今の会社と比較すると社内制度や業務プロセス等、改善に向けてやるべきことが多いとおっしゃっていました。そのため、社内実務に慣れることと並行して、これまでの知見を活かしながら社内改革に休む間もなく取り組んでいるとのことでした。

毎日が充実している様子で、「父の創った会社に誇りを持っています。自分が社長になった時に社員みんなが今よりもっと幸せになれる環境を築いていきたいです。」と強い覚悟で将来を見据えており、感銘を受けました。現在は業務プロセスの見直しに重点的に取り組み、責任の所在が不明な箇所を再定義したり、ムダが生じている部分をシステム化によって効率化したりしているそうです。そして、改革を進めるうえで、「すぐに効果が出るわけではないので、できることから一つずつ進めています。」と中長期的な視点を持って、地道に進めていくことを大事にしておられました。また、「父が頑固なので、自分の意見を通す工夫も大事ですね。お酒飲みながら毎晩話し合ってます。」と笑顔でその様子を教えていただきました。

次期経営者としての覚悟や改革への姿勢について、私も見習いたいと思いました。お客様の経営課題はすぐに解決できるものではなく、その道のりは厳しいことが多々あります。そんなときには、私どもがお客様に寄り添い、お客様の目標達成に向けて一緒に課題をクリアしていくことが必要だと考えます。経営発展に資する支援を実行するために、今回の気づきを大切に精進していきます。（黒木 寛隆）



福岡でも対面開催

医療・介護 業界向けマネジメントスクール

N College

医療・介護業界において、トップが悩んでいるのは、組織に対する愛着やロイヤリティ。現場が悩んでいるのは、職場内でのコミュニケーションや組織間コンフリクト。

NCollegeは、多くの組織で教育が必要という発想のない「組織人としてのスキル」「人間性の向上」といった領域にフォーカスし、二十数年の歳月をかけて、コンサルティングと教育研修の知見をカリキュラムとして体系化してきました。

各コースのお申し込みは、右下のURLもしくは二次元コードから特設サイトにてお願いいたします。

Course1 病院経営幹部養成講座



管理職・幹部 / 通い3日
【大阪コースのみ】

Course2 初めて学ぶ役職者講座



監督職・管理職 / 半日
【5会場・各日程から選択】

Course3 部下力養成講座



一般職・監督職 / 半日
【3会場から選択】

Course4 リーダーシップ・マイセルフ



監督職・管理職 / 通い3日
【3会場から選択】

Course5 チーム変革実践者養成講座



監督職・管理職 / 通い3日
【3会場から選択】

カリキュラムの詳細はこちらから



<https://nkgr.co.jp/ncollege2023/>

一人のプロとして向き合う

先日、ご支援をさせていただいているお客様先で、現場体験を実施させていただく機会がありました。今回は、介護医療院において、実際に職員の方の一日の業務に同行し、どのような業務を行っているか、何を大事にして利用者様やそのご家族の方と接しているのかについて、間近で見学させていただきました。

介護医療院は、病院やその他の施設と比較すると、利用者様の「生活」にとっても密着している施設です。いかに、利用者様が自宅にいたときと変わらない生活を送れるようにケアするか。その視点を持って、職員の方々が動かれていることがとても強く印象に残っています。そして、そのようなケアを行うためには、職員一人ひとりがプロとして考え、動く必要があると感じました。

また、毎日十分な数の職員の方々が出勤されているとは限らず、時には少ない人数で業務をまわしていく必要があります。そのようなときには、職種、役割、担当業務の枠を超えて、互いに補える部分は補い合いながら、利用者さんへのケアを行うことも大事です。実際に、師長さんにお話を伺った際にも、「どのような状況下でも、誰がやったとしても、同じ質のケアを提供できるように、チームで協同することが大事」というお言葉があり、やはり職員一人ひとりがプロとしての自覚をもち、業務に向き合うことが大事なのだと改めて感じました。

今年で入社して4年目になりますが、お客様が描かれているビジョンの実現のために、組織人事コンサルタントのプロとしてご支援ができるよう、より一層励んで参ります。

(椋木 歩)



共創のために

今月はヒアリングを通じて、組織のトップの方から主任になりたての方まで総勢71人の方にお話を伺う機会をいただきました。今回はその際に、印象に残ったあるエピソードについて述べたいと思います。

ある役職者にヒアリングを行っていたときです。その方は、最初はあまり口を開いていただけない印象でした。これは無理もないことだと思います。突然やってきたコンサルタントから、いきなり「組織の課題を教えてください」と聞かれても、そう簡単に話ができるわけではないでしょう。あとで「〇〇さんがこんなことを言っていましたよ」と言われもしたらやりづらい、そう思うってしまうのも当然だと思います。ですので、まずはヒアリングの機会をいただけたことに感謝を述べて、そのあとに匿名性は絶対に担保するとお約束しました。ヒアリングを行う際に我々はパソコンでメモを取るのですが、少しでも言いづらいことであれば、パソコンにも触りませんよと冗談めかしてお伝えすると少し表情をほころばせて、少しずつ組織に対する想いを語っていただけました。最後には「あなたを信頼して思い切って言いますが・・・」と、組織の課題について、個人の考えをかなり深いところまでお話いただけたのは非常に嬉しく思いました。

この方とのヒアリングで学んだのは、相手を動かしたい、相手に協力してもらいたい、と思うなら、私自身が誠実に向き合う必要がある、ということです。当然のことではありますが、非常に重要なことだと思います。私は以前、先輩から「良いコンサルタントとはお客様と共創できること、お客様と共に創り上げていける人だ」とアドバイスをもらいました。私たちがさせていただいているご支援は、お客様と共に創り上げていくことが必要です。そのためには信頼してもらうことが大事ですし、信頼してもらうにはまず私がお客様に誠実である必要があります。今回のヒアリングで少しばかりはありますが、お客様と信頼関係を構築し、共に有意義なヒアリングにすることができたのではないかと感じさせていただきました。それと同時にこの誠実な対応こそ、私自身がこれから実現したい「共創」に繋がるのだと気づかされたエピソードでした。(藤原 将平)



商品以外の価値も提供したい

私は、人事評価Navigator（クラウド型の人事評価システム）の営業を担当しています。営業の際、お客様から「情報収集をしているが正直どこのシステムも違いがわからない。広告が出ていて有名だからここにしようと思っていた。」というお声を耳にします。もちろん、私自身も日々の生活の中で「どれを選んでいいのかわからない」、「どれも同じ商品に見えてしまう」という経験があるため、お客様の気持ちはよく分かります。お客様と自社製品だけでなく他社製品の比較についてお話をさせていただくと、「今回知れてよかったよ！話を聞いてよかった」と言ってくださることがあります。このような言葉をいただくと、相手にとっていい時間になっていたと感じ、嬉しく思います。

私は、システムというモノを通しての価値を提供することはもちろんですが、お会いする多くの方にとって、システムの価値+ α で他の価値を提供できるようなセールスになりたいと感じます。そして、他の価値とは、一番はお会いしてよかったとお客様に思っただけのことだと私は思います。貴重なお時間をいただいているからこそ、相手にとって居心地のいい時間にしたいですし、知りたい情報を提供したいです。もちろん商品を選んでいただき、導入することでお客様が価値を感じていただければ、それが一番嬉しいです。しかし、その他にもお客様に役に立てることがあります。

例えば、人事評価Navigatorの問い合わせをいただいた際、人事制度構築からスタートが必要な方も多数いらっしゃいます。そういったお悩みを持つ方を弊社のコンサルタントに繋ぐことで、お客様の役に立つことができることもあります。システムのセールスをするだけでなく、相手の方により喜んでいただけるような時間を作っていくように、これからも自分自身の知識やトーク力の引き出しを磨いていきます。

（梶井 千晶）



いかに組織を巻き込んでいくのか

私は当社開発の人事評価Navigatorというクラウドシステムの販売に従事しており、その中でもアライアンス先へのアプローチを重点的に実施しています。このアライアンス事業は、当社として始まって間もない取り組みだということもあり、新しい課題に直面することが多くあります。

それは当社のシステム販売代理店として活動し始めたばかりの頃に起きたことです。当社のシステム販売代理店として活動し始める場合、販売代理店として契約書、パンフレット、料金表を作っておく必要があるのですが、その法人ではこれらの作成がほとんど進んでいない状況でした。私はどのようにアプローチすると改善されるかを思案しており、上司にアドバイスを仰ぎました。上司は、「先方の組織全体を巻き込んで事業組成に携わるように」と話してくださいました。

営業の際は経営者に直接提案を行い、販売代理店として契約締結を進めました。その後、契約書作成等の販売準備についても経営者の方をお願いをしたのですが、これがなかなか思うように進みませんでした。その原因は、経営者は会社のトップにしかできない意思決定等の業務があり、なかなか販売準備業務に着手できていないことでした。そこで、人事評価Navigator販売担当者を立てていただき、担当者から全社を巻き込んで販売準備を進めてもらうこととしました。その結果、想定よりもかなり早く販売準備が完了し、順調に当該販売代理店からの紹介件数が増える結果となりました。

今回の経験を通じて、業務のプロセスごとに関係者へのアプローチ方法を柔軟に対応していくことの大切さを学ばせていただきました。（阿部 優平）





堤 大輔（つつみ だいすけ）

4月より組織人事コンサルティング部福岡に配属となりました、堤 大輔（つつみ だいすけ）と申します。

私は、熊本県熊本市出身で、大学時代は医療経営学を専攻しており、ゼミ活動ではJCI認証やマグネット認証*など、医療の質向上について研究する日々を送っていました。研究活動では主にマグネット認証をテーマに研究しており、コロナ禍による制限で対面での発表は叶いませんでしたが、収録動画での学会発表も経験することができました。

この度、「両親の勤めていた医療業界に貢献したい」という思いから目指した医療コンサルタントとしての第1歩を、生まれ育った九州の地から踏み出せることに大きな喜びを感じております。医療コンサルタントとして、職員と患者双方にとって魅力のある病院づくりのご支援をできるよう頑張っております。

まだまだ分からないことだらけですが、1日でも早くお客様に貢献できるよう日々精進してまいります。何卒よろしくお願いたします。

*マグネット認証：米国看護認定センター（ANCC）が看護の卓越性を評価する認証。マグネットの名称は、看護師を磁石のように引き付けて離さない魅力ある医療機関という意味で使われている。



今月の日本経営

～木鶏会～

日本経営では毎月「木鶏会」という会を全社で開催しています。その会では、株式会社致知出版社が毎月発行している月刊誌「致知」を読んで、他部署のメンバーを交えて感想文を発表しています。感想文を発表した後は、発表の中で良かった点を互いにフィードバックし合う機会を設けることで、他者の長所に気づく人間力を養う機会となっています。

4月に行われた木鶏会では、日本経営の理念や創業の精神に照らして、普段実践していることや取り組んでいることを共有する機会でもありました。日本経営の社訓の中には、「社員の真摯な成長を通じて正しく社会に貢献する」という一文があります。自分自身の成長やキャリアアップなどの内向きの意識ではなく、その先にお客様や社会への貢献に繋がっているかという外向きの意識が重要だという意味合いが込められています。

私たちの仕事は、お客様が喜んでくれることに繋がるための取り組みです。自分たちの成長がお客様の成長となり、お客様が良くなることによって社会が良くなることに繋がります。自分のためだけではなく、誰かのために自分の成長があることを胸に刻み、私も皆様に笑顔を届けていけたらと思っています。（井手 菜波）



セミナー事務局のひとりごと

あったら良いな、こんなセミナー

普段、経営に関する情報をどのように収集していらっしゃいますか？ネット検索、新聞、メルマガなど。なかには弊社セミナーやコラムから情報収集してくださっている方もいらっしゃると思います。

我々も、皆様にお役立ちできる情報を提供するため、日々企画を練って打ち出しています。だからこそ、セミナーにたくさんご参加いただいたときや対面参加でお会いできたとき、お客様から好評をいただいたときの喜びは、とても大きいです。

今後も幾つか企画中のものがございますが、もし「こんなセミナーがあったら是非聞きたい。」などご要望があればお申し付けください。今後企画の参考にさせていただきますので、下記よりご記入いただければ幸いです。（乾 遼一郎）

■ご意見フォーム

<https://forms.gle/DpnGP3BRaJ6APr3n9>



弊社主催セミナーのご案内

弊社では、定期的に対面・WEBセミナーを企画しています。

対面開催では、コンサルタントに直接相談することができ、WEBセミナーでは、場所を選ばずどこでも視聴することができます。

組織に関してお悩みのある方はぜひご参加ください。



<https://nkgr.co.jp/seminar/>



日本経営 セミナー

セミナー名を選ぶと、詳細・申込ページに遷移します。

社長の手紙

日本経営では社長が毎月給与明細に1枚の手紙を添えて社員に思いを発信しています。

政府が新型コロナ対応のため、緊急事態宣言を初めて2020年4月7日に発令してから、3年が経ちました。街には、外国人観光客の姿も溢れ、コロナ前の日常に似た感覚を覚えます。

昨年10月には、外国籍の方の日本への入国者数の上限撤廃や個人旅行の解禁、短期滞在ビザ免除など、水際対策が大きく緩和されました。11月からは、「Visit Japan Webサービス」が提供され、入国手続き「検疫」、「入国審査」、「税関申告」をウェブで行うことが出来ます。海外から入国される方、日本に帰国される方も利用できます。現在、日本語、英語、中国語、韓国語に対応し、今月より免税販売手続機能も追加されました。これまでは、検疫でワクチン接種証明書、検査証明書などの提出が求められ、時間を要していましたが、本サービスの利用で時間短縮になるようです。来月8日からは、新型コロナの感染症法上の分類が2類から5類となり、入国制限を解除する方針が打ち出されました。今後の日本経済への波及効果を期待したいと思います。

4月1日（土）に、今年度の入社식을千里阪急ホテルで、無事に開催することができました。入社式に携わっていただいた皆様に、感謝申し上げます。入社式には、新入社員23名と今年1月入社2名の含む、総勢25名が出席しました。ご家族、恩師、役員が入社式会場、Web配信で見守る中、新入社員代表の藤澤 菜由さんが、はつらつとした元気溢れる挨拶を行ってくれました。檀上での辞令交付後に、新入社員一人ひとりが、社会人として新たな一歩を踏み出す決意を力強く述べてくれました。毎年、新たな仲間の迎え入れが出来ることを大変嬉しく思うと同時に、新入社員が仕事を通じて成長されることを親御さんと同じように願っております。新たな仲間が毎年加わることは、当たり前ではなく、リクルーター委員、研修委員、面接者、人事部の方々など本当に多くの社員の尽力により実現していますことに感謝申し上げます。永続的な企業の成長・発展の原動力は、ここにあるといっても過言ではないと思います。

私も入社後、仕事に就き、多くの顧客と接する中で、20代で育んだ「考え方」を新入社員の皆さんの姿を見ながら思い出していました。私は、入社当初は、「相手の方が気持ち良いと感じる挨拶と返事をしよう」と考えていました。相手の方が挨拶を受ける用意ができていないかを確認した上で行わないとお互い気持ち良い挨拶にはなりません。相手の状況をしっかり見ることが大切だと思います。次に「言い訳の無い仕事を行う」ことを心掛けました。私達は、経験や年齢に関わらず、顧客から報酬をいただき、専門家（プロ）として仕事をしています。仕事は障害が発生し、計画通りにいかないこともあります。言い訳を無くすためには、顧客との間に約束した期日前までの業務の完了と顧客へ進捗の中間報告、仕事を進める上で、わからないことは、先輩・上司、専門部署にすぐ確認を行い、根拠を捉え、わからないことを放置しない。そして、「仕事が上手く進むようにこまめに報告を行う」ことを考えていました。知識、経験値が多くありませんので、自分の考え方を含め、仕事の進捗について、先輩・上司から求められる前に、報告を行なうことを意識しました。仕事は、先輩・上司を通じて依頼されますが、依頼主は顧客です。そのことを常に忘れてはならないと思っていました。しかし、失敗する場面もありました。失敗した際には、すぐに失敗の事実を報告する。原因の究明と対策は、その後です。失敗が起きた時点で、報告すればリカバリーできる選択肢は、多くありますが、時間が経過すれば選択肢は少なくなります身の回りに起きる出来事には自身にとって必ず意味があると思います。特に失敗は、逃げたくなりますが、「失敗から目をそらさず逃げない、真摯に対応する」ことを常としました。

顧客は、仕事に対する担当者の対応（行動）をよく見ています。その基となるのは、「考え方」です。新たな仲間と一緒に「考え方」に磨きをかけましょう。よろしく願います。



株式会社日本経営
代表取締役社長
平井 昌俊

(2023年4月25日執筆)

社員紹介

伴里美（ばんさとみ）

前回の白尾と同様に、職員様の意欲・満足度調査「ES Navigator II」を担当しております伴と申します。日頃はお客様とは電話やメールでのお付き合いがほとんどです。

ES Navigator II のご利用が初めての方・慣れていらっしゃる方、お忙しい方・比較的時間のある方…、お客様の状況は様々ですが、電話等だけのお付き合いだととてもドキドキいたします。ただ電話やメールという限られたお付き合いだからこそ、できるだけその方の状況やお気持ちを感じ取って、お役に立てるように、ご負担・ご迷惑をおかけしないように心がけて接しているつもりです。

また、私自身もいろいろな方々と話をさせていただく中で、勉強をさせてもらうことも多く、とてもありがたく感じています。私たちのチームは博多にありますが、全国のお客様とES Navigator II を通して触れ合うことができるのも、この仕事の楽しさの一つだと思っています。私自身も気が付かずに博多弁でお話ししてしまっているかもしれません。笑ってお許しいただけたらと思います。

どうぞ、ES Navigator II についてなんでも遠慮なくご連絡ください。精一杯の対応をさせていただきます。



ES Navigator II は、全職員へのアンケートによる組織活性度診断です。
組織活性度診断とともに、活性度向上のためのポイントも報告する改善支援型アンケート調査です。

「ES Navigator II」が選ばれる理由

1. 不満ばかりでなくよいところも可視化されるので、改善意欲が湧いてくる。
2. 職員の本音が現われ、どこにどう手を打てば効果的か統計的に解析される。
3. 一般論ではなく、自分たちの組織において何がポイントであるのかレポートされる。

商品の詳細・これまでの活性度ランキングなど
詳しくは右のURLもしくは二次元コードよりご確認ください。



<https://nkgr.co.jp/navigator2/>

今月のBOOK REVIEW

だれもわかってくれない 傷つかないための心理学

著者：ハイディ・グラント・ハルヴァーソン

翻訳：高橋由紀子

出版：早川書房

出版年月日：2020年2月6日

ISBN-13 :978-4150505547



自分が実際にどうみられているかを知りたいと思ったことはありませんか。仕事の面でもプライベートでも様々な面で、自分を正しく理解してもらうことは重要だと思います。そして、多くの状況を改善するに役に立つでしょう。社会心理学者でコロンビア大学モチベーション・サイエンス・センターの副所長である著者は、経営幹部である夫の「人に正しく自分の意図や考えを伝えることができない」という悩みからアイデアを得て執筆したのが本書です。

自分ではコントロールできない相手の認識の側面によって、良かれと思って発言したり行動したりしていたとしても、相手の目が歪んでいてうまく伝わりません。しかし、人の認識というものがどのように働くのかを理解していると他者の認識をうまく形作ることもできるのです。また、相手をきちんと理解したいと思うとき、認識を歪めるバイアスやレンズを意識しておくだけで影響を最小限にすることができます。

本書では、最初に我々は自分が思うほど自分の気持ちを表現していないと指摘しています。自分では伝わっていると思っていても、相手には伝わらないことが多いのです。また、第一印象を変えることが難しいことも言及されており、コミュニケーションの重要性が強調されています。

次に色眼鏡（憶測）で人を判断すると述べ、その色眼鏡を3つのバイアス（信用レンズ、パワーレンズ、エゴレンズ）に分類しています。これらのバイアスが、自分自身や相手を正確に理解する障壁となります。そして、積極派と慎重派の2つのタイプに分けて、傷つかないための付き合い方について述べています。積極タイプは促進レンズをかけ、慎重タイプは予防レンズをかけています。理解し合うことで、より良い人間関係が築けるとしています。

最終的に「愛着モデル」という幼少期の愛情によって形成される人間関係のあり方について説明しています。安定型、不安型、回避型の3つに分けて特徴と付き合い方が示されており、自分や相手のタイプを理解することで、円滑なコミュニケーションが可能になるとしています。本書には、多くの事例や心理学の研究結果を根拠に、人が自分を「誤解」してしまうメカニズムについて紐解き、それに対する戦術を示されています。

しかし、本書を読んだだけで、問題が解決するわけではありません。最終的には、自分自身が変わることが求められます。自分自身が抱える問題やバイアスに気づき、それを改善することが重要です。自分自身が変わらなければ、問題は解決しないまま続くことになります。

[次ページへ続く→](#)

「コミュニケーションが取れない」

お客様先で人事評価の判定会議でのコメントです。何を言っても伝わっている感じがしない。「悪い人ではない」けれど業務に支障が出てしまう、という言葉がとても印象的でした。コミュニケーションがうまく取れれば、もしかしたら優秀な人材になるかもしれないのに残念だと感じました。でも、これは受け手だけの問題で、対応策はないのでしょうか。

お客様先でも、社内でも「コミュニケーション」の問題を耳にする機会が増えました。例えば、「ちょっと聞いてくれればいいのに、質問してくれない。」です。もしかしたら、聞きにくい印象を相手に持たれているのかもしれないかもしれません。そんなはずはないと断言できますか。

まずは、自分を理解するところから始めてみませんか。自分を知り、相手を知るために一読する価値のある書籍ではないでしょうか。（奥野香澄）



福岡オフィスCommunication Letterご覧いただきましてありがとうございます。
本誌へのご感想などお寄せいただけましたら幸いです。

「福岡オフィス Communication Letter」は、福岡オフィスの社員が
日本経営の考え方や実践をご紹介します。ものとして、
セミナーや名刺交換などでご縁をいただいた皆様にお送りしています。
日々の気づきやお役に立てる情報ですのでご覧いただけましたら幸いです。

株式会社日本経営 福岡オフィス

〒812-0016

福岡県福岡市博多区博多駅南1丁目10-4 第二博多偕成ビル7F

TEL : 092-409-4466 FAX : 092-409-4588

発行責任者 高園忠助

E-MAIL : tadasuke.takazono@nkgr.co.jp

WEB配信をご希望の方は右記の二次元
コードからお申し込みください。
配信停止は、恐れ入りますが左記のメー
ルアドレスもしくはファックスでご連絡
ください。



<http://bit.ly/3eP3fL7>