

連載 19

組織運営の 苦勞と解決策

Theリーダー シップ



株式会社ビジョンテック
代表取締役
真山美雪さん

「人間は個々で違う能力、個性を持っていきます。それは企業でも同じで、さまざまなニーズがあります。当社は一律に育成プログラムを組むのではなく、会社ごと個人ごとにヒアリングし、最適な成長プログラムをオーダーメイドで作っています」

真山美雪さんが代表を務める株式会社ビジョンテックは、人材教育のための研修やセミナーを事業の柱としている。

「あいさつにしても、形だけを教えるのでは意味がありません。あいさつは相手に信頼してもらうためにするものだという

できないことを 素直に認める

まやまみゆき ● 東京都生まれ。日本航空株式会社に国際線客室乗務員として勤務。退職後、クラシックコンサートのプロデュース、国際会議のコーディネーションに携わる。2000年、株式会社ビジョンテック代表取締役に就任。企業、官公庁などで社員、職員研修などに携わる。<http://www.visiontech.co.jp/>

ことを理解してもらわないと、深い人間関係は築けません。そういう気持ちはあっても、態度に表せない人が多いので、そこを企業や人の個性に合わせてフォローするのが私たちの仕事ですね。新規開発商品を展示会で出店する際のマナーや仕様、説明の仕方などの教育を任せていただくときも、その人、その会社にあつた細かいプログラムを組むので明らかに良い結果が出せますよ」

元日本航空の客室乗務員だった真山さんは、ファーストクラス

担当客室乗務員として皇室フライトなど世界中のVIPの接待をしてきた。この経験から「相手の気持ちを察することの大切さに気がついた」という。そして同時に、「コミュニケーションにおける日本人の弱点に気づいた」。

「国際線では、さまざまな言語の方々とコミュニケーションしなければならぬので、相手が何を求めているかを必死で考えなければいけません。すると、言葉が通じなくても自然と理解し合うようになったんですね。言葉だけではなく、五感を使ったコミュニケーションの大事さを実感しました。一方、日本はどこにいても同じ言葉で話を通じるので、五感を使うコミュニケーションの大切さに気づきにくいと思います」

短い感謝の言葉でも、笑顔で言うか、無愛想に言うかで相手の印象は全然違う。声や表情、仕草も重要だ。五感をフル活用した話題作りをすることで、信頼関係ができ、商談が成功するというケースもある。スピーチや商談などで伝える力を鍛えるために、真山さんはDVDを使って研修することもあるそうだ。

「表情、身だしなみ、スピーチなどは客観的に見ることが難しいので、欠点にも気づきにくい

ものです。ですから、スピーチしている姿を撮影して見せたりすると、いろんなことに気がつきます。重要なのは自分で気づいてもらうことです。私のほうからこういう話し方がダメだとか、姿勢が悪いとかは言いません。まずは「気づいたことはありますか?」と聞き、それで気がつかないなら「こういう点はどう思いますか?」と気づきを促すような聞き方をします」

伝える力は、チームや組織を束ねるリーダーにとっても必要な能力だ。チームのメンバーや部下に目標や方針などをうまく伝達できなければ、組織のパフォーマンスは低下する。伝える力を磨くには、まず自分を客観視する必要がある。そのうえで真山さんは「3Dをやめなさい」と言う。

「3Dとは『でも』『だって』『どうせ』です。こういう言葉は自己否定につながりますし、現実逃避の言葉になってしまいます。まずは自分の今の問題、実力をできるだけ正確に把握することが大切です。私も講演などで話すべきは、自分ができないことはできないと正直に言います。自分は完璧じゃないと分かっていますから、できないことを素直に認めるのも、成長するために大事なことだと思います」