



2016 -2017 年度

国際ロータリー会長：ジョンF. ジャーム「人類に奉仕するロータリー」

第2560地区ガバナー：田中 政春「基本を学び、地域と共に」

三條北ロータリークラブテーマ

「ロータリアンの深い絆と躍動感あるロータリークラブへ」

会 長：金子太一郎

幹 事：佐藤 秀一

SAA：羽賀 一真

例会日：火曜日12:30～13:30

例会場：三條ロイヤルホテル Tel.34-8111

事務局：三條市本町3-5-25三條ロイヤルホテル内

TEL:0256-35-7160 FAX:0256-35-7488



HP: <http://www.sajo-nrc.org>

AD: north@sanjo-nrc.org

本日の行事：夜例会「ミニ講演会」

「職場で 上手にコミュニケーション」

- ◆本日の出席：66名中50名(内記帳8名)
- ◆先々週の出席率：66名中55名 83.33%
(前年同期 78.79%)
- ◆2月の出席状況：会員数66名
例会数4回
平均出席率 80.30%
(前年同月 79.62%)

- ◆本日のゲスト：フリーアナウンサー
K approach代表 菊野麻子様

- ◆先週のメイクアップ：(敬称略)
3月8日東京RC 金子太一郎
9日三條東RC 石黒隆夫、斎藤良行
石川勝行、山崎 勲
石川友意、佐藤弘志
11日会員増強会議 星野義男

- ◆本日の記帳受付：(敬称略)
三條RC 斎藤弘文、菊池 渉、木村文夫
渡辺勝利、石橋育於、中村和彦
加藤紋次郎
三條南RC 星野健司、石山昌宏、馬場信彦
吉沢栄一、阿部隆樹、渡辺俊明
永井篤利、内藤豊大
長谷美津明、佐々木常行
三條東RC 鈴木守男

8名いらっしゃり、すべて違うテーブルに案内されました。多い時ですと30名もメイクアップに来るそうです。私の隣にアシストしてくださる方が座って、名刺交換しましたが、その方は「東京メガネ」という会社の社長さんで、まだ若そうで50歳前後かなと思いますが、入会して3年目とっておられました。まだ、知らない方がいますよと言っていました、当日も私の反対の隣に座っ

会長挨拶：金子太一郎会長



皆さん、こんばんは。

本日は、菊野様をお迎えしての夜例会となりました。

菊野様におかれましては、本日講師を務めていただきますので、よろしくお願いします。

さて、先週、お知らせいたしましたが、8日の水曜日に東

京ロータリークラブでメイクアップをしてみましたので、報告申し上げます。

その東京ロータリークラブですが、会員数が333名で1920年(大正9年)に日本で最初に創立されたクラブです。

大企業の社長様が大変たくさんいらっしゃるって聞いてましたが、さっと見ただけでは、著名な方はわかりませんでした。

会場は帝国ホテルの2階の光の間という会場です。過去に私はお取引先の祝賀会の会場で行ったことがある会場でした。

受付で登録料 5000円を払い、会場に入りましたが、三條のビップの約半分く

らいの部屋に、24テーブルあり、雰囲気的には夜のディナーショーという感じでした。

テーブルに案内されましたが、当日はビジターが



た方と名刺交換してました。

さすがに333名いるので、全員の方と知り合いになるのは時間がかかりそうです。その社長さんと話しているうちに車が大変好きということで、レースにも出たことがあるそうで、その話で盛り上がり、大変良かったです。

帰ってからその東京メガネという会社のHPを見たら、最初、町にある眼鏡屋さんかな思いましたが、都内のデパート内や海外にも出店しているお店で30店舗位あって大きな会社でビックリしました。

食事は帝国ホテルだけあり、食器が豪華でした。当日は洋食で魚のムニエルみたいな感じで主食はパンでした。ホテルのウェイトレスさんがひとつつつ、パンを更に盛り付けてくれました。大変豪華な雰囲気ですが、味の方はロイヤルさんの方が美味しかったです。

大変人数が多いので、BOXは入り口にありBOX報告は無く、お客様紹介も名前を呼んで最後に全員が立ち上がる形式でした。当日の卓話は、日本製紙の常務取締役の方が、環境保全のことについて話しましたが、定刻より早く終わりました。

私には、大変良い経験でした。皆様も東京へ行って時間があれば是非、メイクアップしてみるのも良いと思います。

講師紹介：武田恒夫プログラム委員長

講師の 菊野麻子 様のご紹介をさせていただきます。

大学を卒業後 NST 新潟総合テレビに入社。

夕方のニュースキャスターを8年。また、企画取材も担当され、フリーに転身後も NST スーパーニュースキャスターなど数々の経歴を積み、現在、新潟県人事委員会委員、新潟経営大学観光経営学部客員教授、新潟薬科大学薬学部非常勤講師の他、司会や話し方セミナー、社員研修講師も務められるなどご活躍されています。

私個人もセミナーや研修など数回お話を聞かせていただきました。聞き入ってしまいます。

身になっているかといえど多少、自信がありませんが。人との付き合い方をもっと上手にできる様に今日のお話を楽しみにしています。

演題が「職場で 上手にコミュニケーション」です。

短い講演時間で申し訳ありませんがよろしくお願いいたします。

また、終了後の懇親会にもご参加いただけますので上手にコミュニケーションをとっていただければ幸いです。では、菊野先生 よろしくよろしくお願いいたします。



本日の行事：「職場で 上手にコミュニケーション」



フリーアナウンサー K a p p r o a c h 代表 菊野麻子様

今年、何度か三条でも講演させて頂き、お目にかかった方もいらっしゃると思います。

ロータリアンは時間厳守と伺っております。時間にきちっと終わりたいと思います。

この後の懇親会のお席に同席させて頂き、皆様と交流を深めさせて頂きたいと思っております。日本生産性本部が毎年、発表しているのですが、28年度の新入社員のタイプは「ドローン型」と名付けられています。強い風（就職活動日程

変更等）に煽られたが、何とか自立飛行を保ち、目標地点である内定を確保し、更なる技術革新をし、様々な場面での活躍が期待できる。この新入社員をどう扱ったらいいのか。使用者である皆様方（上司）の誤りによって期待を傷つけたりする事もありますので気を付けて下さい。という事が発表されました。

私自身、新入社員、女子アナ研修、プロスポーツ選手の入団員研修を担当しますが、彼等と接して感じる事は、負ける練習、人前で恥をかく練習が必要。小さい頃から保護者、先生に認められ、褒められて、配慮されて育ってきている。怒られ続けて社会人生活を送ってきたような私

以上の世代が、自分と同じような価値観を伝えても、ぽかんとしている。難しいなと感じています。

私が気を付けている事は、自分の考え、感覚を押しつけない。彼等のスキルや知識にあった対応をする。ここまで手をかけなければいけないのかと思いつつも、きちんと教える。確実にわかるように指示を出す。具体的に伝えないと、彼等を上手に育てる事はできない。できていたら承認する（褒める）。

上手な聞き方、きちんと伝わる話し方でコミュニケーションの取り方について話を進めます。経営者の条件で、組織のニーズと機会を考えて成果を上げることは聞く事が大事だと言われています。

ボディリスニング： ついつい決めつけて話を聞いてしまう、都合のいいことだけ聞いてしまう。取り繕って聞き流してしまう。仕事に追われているときに話しかけられると、つい相手を見ることなく、パソコンに向かったまま話を聞いてしまう。又は、手元の資料ばかり読み、発言者を見る事なく聞いてしまう。部下はなかなか話を聞いて貰えないと思ってしまう。忙しいとなかなかできないのですが、まずは相手の話を良く聞いてあげる。気持ちを受け止め考えを認めてあげる。（肯定的な尊重）賛成する必要は無いが、認めてあげる。聞いている、認めていると言う事を態度で示す。（うなづく、あいづち、顔を見るなど）これが難しい、新人の頃、インタビューする時、先輩から聞いてくることを紙に書いて貰って、それを見ながらしていました。相手の方から「お前、人の話聞いているのか」と怒られました。緊張していて、話を聞き漏らさずに、と顔はこわばっていて、相手の表情を見る心の余裕も無く、終わってその時の影像是やはり、私は無表情でした。心で聞いている、それが相手には伝わらない。大袈裟なくらいの態度で聞く事が大事だと感じました。

若手社員は上司に対して緊張して接していますので、皆様方がソフトに接して下さると相談もしやすくなると思います。

職場の社員を変えと言うより、皆様方、上司の意識を少し変えていく。

リターンリスニング： あいづち・繰り返し等の音声情報を相手に合わせて返す、会話にはずみをつける聴き方。

どんなあいづちをお使いでしょうか？ 部下が皆さんの話を「うん」と言いながら聞いていたら、イラ

っとされると思います。

肯定する時に「うん」はよくありません。一般的には「はい」だと思いますが、この「はい」が多すぎると、ただ返事をすればいいのかとなってしまう。「なるほど」「そうですか」なども使って頂く、言い方でも違います。抑揚を付ける、又数字などを繰り返す事もいいのでは。様々なあいづちを上手に使って下さい。

上手な話し方ですが、皆さんは伝えたいことがどのくらい伝わっていると思われますか？ 部下の聞く力も下手になっています。一般的には話術で 1/2、聞く力で 1/2 になってしまうと言われています。従って 25% 程度しか伝わらない事になります。これをいかに上げるか？

ここでコミュニケーションが大事になります。伝える側に主導権があるのではなく、聞く側にある。どう伝わったかが重要です。伝えるという事はとても難しい事です。

3つのP（人柄、内容、話術）が大事です。

話の組み立て方（内容）はどうすればいいのか。

ロードマップ法： 最初に話の道筋、大まかな間取りから話す。

PREP法： 理論的に込み入った話をするときに先ずはポイント、伝えるべき内容を話す。

最後に「わかったか」という確認をする。今の話の目的は何だったのかの確認。

新入社員に説明しますが、わかりましたかと言うと「はい」と返事をします。「今の話をもう一度言って下さい」と言うとも黙ってしまう。念を押すことで伝えることができると思います。

話術ですが、「上司の話が聞き取りづらい」ということがあります。相手に届く声を出す。早く口にならないように聞き取りやすく。日本語はさ・し・す・せ・そが重要です。「さしすせそ」が聞き取れないと伝達効力が落ちてしまいます。さ・し・す・せ・そが綺麗にいえると大きく違います。口の開き方でも違います。口が開いていないと声がこもって聞き取りづらくなります。今の若い人は口が閉まっていな方が多い。だから言葉がはっきりしない。キュッと締めると言葉もハッキリします。印象も違ってきます。

私たちはついつい自分の話したいことを自分のペースで話してしまいがちですが、相手の理解度に合わせて相手が聞きたいことがわかるように話すことが大事です。相手が聞き取れる状態になった時（業務、精神的にも落ち着いた）に声をかける。お客様に対しては皆さん気を



遣いますが、身内となるとどうしても思いやりの気持ちが欠ける。

先輩に聞いた新入社員の気になる行動

- ・挨拶がきちんとできない
- ・指示されたことしかやらない（率先して・・・やりましょうか。とならない）
- ・同じ間違いを何度も繰り返す

新入社員研修では、この事を伝え、気を付けるように指導しています。

新入社員から先輩に改めて欲しい事

- ・挨拶をするのに返してくれない
- ・機嫌が悪いと口調が荒くなる
- ・指示はわかりやすくして欲しい

こういった事を踏まえて、皆様のお気持ちを言葉でも態度でもきちんと伝えてほしいと思います。

仕草でも、髪を触っていると落ち着きが無い印象になります。目を見ないと信頼関係はなかなか生まれません。口の開きが小さいと元気が無い。姿勢が悪いと暗い印象。

さて皆様、今朝、職場でどのような挨拶をされたでしょうか？是非、笑顔で明るく元気なスタートができる挨拶を心がけて下さい。

不思議な物で皆様の姿が社員に浸透します。日頃の態度を今一度確認して下さい。そして思いやりの一言を社員に対してかける。又、上司の話を止めることはできないので、皆様の方から予め「〇分ほど話をしたい」と言って頂ければ部下も対応しやすいと思います。

最近話題の「アドラーの心理学」ご存じでしょうか？原因（過去）にとらわれるのでは無く、未来（目的・目標）に目を向ける。

「何故こうなったのか」と問い詰めてしまうことは無いでしょうか。「なぜ・どうして」を3回以上言われると人格を否定されたと感じる。

「今この状態にどう対処するか」「あなたはどうかしたいのか、どのような解決策があるか」と言う事で、学（まなび）や気づきの機会を与える。人間関係を築くという心理学ですが、承認、褒める事が承認では無く、「ありがとう」という一言も行為を承認したことになります。名前を呼ばれる事も承認して貰ったと感じる。承認してもらう事で、存在意義を感じ安心できる。

褒めるときも、事実を具体的に伝える「〇〇できたね。〇〇すればもっとこうなる」という様に。評価承認をして改善点を伝える。

絶対にコミュニケーションが取れるようになるという事では無く、価値観、人との関わり方、経験などで人によって受け止め方が違います。日々失敗することばかりです。日本には察する文化（相手を思いやる）がありませんが察するだけではなく、口で態度、表情で伝えて頂くと社員の方達も、励みになると思います。

アドラー心理学でも「勇気づけ」という事を大切にしています。課題を解決する活力に繋がる言葉かけが人の成長を促す。

少しでも参考になる事があれば幸いです。

ご静聴ありがとうございました。

