

はじめに

この本を手にとつていただき、ありがとうございます。皆様とのご縁に感謝申し上げます。

皆様の周りを見渡してみてください。私たちは会社内、部署内、家族、友人などたくさんの人に囲まれて常にコミュニケーションを取っています。あなたがしてほしいことをあなたが言った言葉で相手が気持ちよく行動したらどうでしょう。そんな魔法のようなことが起こったとしたらあなたもとても気持ちいいとは思いませんか。

それを実現できるコミュニケーションスキルが本書で紹介するプロフィールングコミュニケーションスキル《LABプロフィール》です。

私は先日、あるクライアント様を訪問した際に、新入社員が入社したのでビジネスマナーを含めて営業研修をしてほしいと依頼され、研修を実施しました。その新入社

員は夢と希望にあふれ、たいへん熱心に受講されていました。ところが、翌月クライアント様から彼は辞めたと聞き驚きました。理由は、とたずねたところ、表向きには他にやりたいことができたということでしたが、実際は社内コミュニケーションがうまくいかず悩んでいたとのことでした。私は本当の理由はそれだと思いました。

ここでいう社内コミュニケーションとは人間関係のことです。人事担当者によると、上司は「彼は何度同じことを言っても行動しない」と怒ってばかり、新入社員は「上司の言っていることがまったく理解できない」と愚痴をこぼしてばかりだったと言っていました。まさに私が恐れていたことが現実となってしまうました。

私は企業内研修の講師をしているときに、あることに気づきました。気づいたというより壁に突き当りました。ビジネスマナー研修や営業研修、管理職研修を実施するにあたり、せっかくスキルを習得したのにコミュニケーションの取り方次第で、そのスキルを活かすことができなくなってしまう。私は、まずはコミュニケーション能力

を良質なものにすることが重要だと考えるようになりました。

私が経営者、管理職の方々から相談を受けた中で一番多かったのは「部下たちに何回も同じことを言っていて注意しているのに毎回同じミスをするから研修してください」というものでした。上司の言っていることがわかる部下になるような研修をしてほしいということでした。

私はその方々へ「何回も同じことを伝えているのに相手の心に響いていないから相手には伝わっていないのです。研修すべきは経営者や管理職の方々ではないでしょうか」「あなたが言った、たった一言で皆さん気持ちよく行動するコミュニケーションのL A B プロファイルがありますよ」と提案しました。大切なのは伝えただけではなく伝わったか、なのです。

この本を手を取っていたいただいた時点で、すでにみなさんは社内コミュニケーションが大切だということは十分承知していることでしょう。毎年、一般社団法人 日本経

済団体連合会（経団連）が実施している新卒採用に関するアンケート調査で選考にあたって重視した点は、13年連続で1位は「コミュニケーション能力」という結果が出ています。

せっかく入社した優秀な社員が、上司や同僚との社内コミュニケーションに悩みすぐに辞めてしまう。会社として社員を1人失うということは人手が1人分減ることだけではなく、業績や生産性に影響を及ぼし、採用業務での経費も無駄になってしまうということです。

採用に至るまでの求人サイトの掲載費用、面接に至るまでの事務経費、面接をする人の人件費など1人の採用にかかる費用は大きな金額なのです。そして新入社員への研修費用、それに関わる社員の人件費など企業にとって損失はかなり大きいのです。企業だけではありません。上司も部下もお互いストレスを感じることは、とてもつらいことだったと思います。社内のコミュニケーションが良質なものになり、そこで働く人たちが笑顔で気持ちよく働くことができたなら企業にとっても、働く人たちにとつ

でも幸せなことではないでしょうか。

それを可能にすることができるコミュニケーションスキルがプロフィールングコミュニケーションスキル《LABプロフィール》です。本書を通じて、相手との信頼関係を構築し良質なコミュニケーションが取れるようになることを心よりお祈り申し上げます。

重要なことは、辞めさせないためのコミュニケーションではなく、お互い相手の言いたいことを理解できる職場づくり。「良質なコミュニケーションの取れる職場づくり」が鍵となります。

あなた様の会社の更なる成長の一步へ。LABプロフィールが本書を通じてエスコートしてくれることでしょう。

一般社団法人日本キャリア形成推進協会

代表理事 八重田 洋