

第91回 目からウロコのHRDセミナー
くちべた技術者でも信頼を勝ち取れる
コミュニケーション術
～ かくれた「社内最高技術」を世に出すための5つのヒント～

ここぞという時に
技術者の専門能力を最大限発揮させるための
人材育成・組織開発について

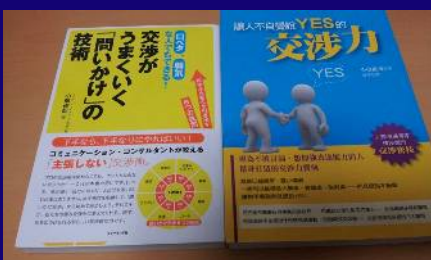
ミルラーニングメディア株式会社
小前俊哉

セミナーの目的・進め方・メリット

- 目的
 - ここぞという時に技術者の専門能力を最大限発揮させるための人材育成・組織開発について
- 進め方
 - 環境変化と技術者の背景
 - 技術者への期待と課題
 - 技術者の特性分析
 - 技術者が輝く5つのヒント
 - 人材育成・組織開発コンテンツのご紹介
 - ディスカッション

自己紹介タイム

- 小前俊哉(コマエトシヤ)51歳
 - 理学部物理学科卒業
 - 三菱電機子会社
 - オムロン
 - ウイルソンラーニング
 - うつ病で地方へ
 - アルパイン子会社
 - 独立
- 参加者の皆さん
 - お名前
 - 仕事内容、経歴等
 - 趣味・特技
 - 最近のトピックス
 - セミナーへの期待



2012/12/13

3

技術者を取り巻く背景

- 変化のスピードが速い
 - テクニカルスキル習得やライセンス取得で忙しい
 - 従えば得られる時代から、何が得られるのかわからない時代
- 複雑化
 - チームの重要性と個人主義のぶつかり合い(評価制度の問題)
 - 意外と密なコミュニケーションが求められる職種
- 価値観やメディアの多様化
 - 「勝つ」とは何か／技術者の価値観／マズローのピラミッド
 - リアルとバーチャル(メディアの増加と情報過多)
 - 「知らないことが多い」のではなく「知らなければいけないことが多い」
- 付加価値創造の重要性
 - 以前は不要だと思われていた能力が求められる時代 ⇒「らしさ」の変化
 - 「モノづくり」から「価値づくり」へ
 - サービスサイエンス

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

4

技術者を抱える組織の期待・課題

- コミュニケーション不全
 - 挨拶や報連相
 - 提案力／主張討論力／CS／チームビルディング
 - コミュニケーション不全に起因するリワーク等
 - 職場風土活性化／DNAの改革
- 専門能力の最大化ができていないか
 - 専門能力強化／資格
 - 主体性
 - 心のけが人多数／メンタル・タフネス
 - モチベーション・アップ
- 組織目標の達成／経営課題
 - 品質・生産性(効率性)・CS向上を図りたい
 - サッカー型組織／エンパワーメント

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

5

技術者の
背景や課題について
皆さんのお考えは？

異論反論・共感

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

6

優秀な技術者 バランス感覚のある技術者は たくさんいらっしゃる

しかし課題があることも事実
技術者を分析してみると

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

7

技術者のマイナス面の特性1

- ロベタ、人見知りが多い
人間関係が苦手、めんどろ、避けたい
だから技術者になったのだ
- 遠慮気味(口頭・電話よりもメール)
邪魔されたくない、したくない
- 専門業務以外への興味が希薄(回避希望)
(例:電話対応は私の仕事に非ず)
- 1か0か・・・ファジーは好まない
- のめりこみやすい
- サラリーマン・アーティスト&職人「らしさ」

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

8

技術者のマイナス面の特性2

- 不言実行型が好き
- 喜怒哀楽はカッコ悪い(感情を我慢する)
- 結果よりも、専門能力で評価される
- 良いモノは売れる思考
- 技術者への事前期待が強すぎる(現実とのギャップ)
- 仕事の目的を見失いがち
- 多くの人の前で意見するリスク
- 技術で勝負(それが技術者だ)
 - ドクターX ~外科医・大門未知子~

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

9

技術者が輝く5つのヒント

1. 人はわざわざ悪いパフォーマンスを出そうとは思わない
2. 管理者の言動の70%以上が職場風土に影響を与える
3. 人は自分の理由に基づいて行動する(動機)
4. メンタル面でタフになる方法論はある
5. 技術者の特性や環境変化に共感する(同意しない)

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

10

技術者が輝く5つのヒント

1. 人はわざわざ悪いパフォーマンスを出そうとは思わない

- 原因追求と排除
- 目的／目標／フィードバック／支援／奨励
- 技術者への(ある程度の)共感

2. 管理者の言動の70%が職場風土に影響を与える

- 模範となるリーダー(メンター)育成が重要
- 上司が変わる必要性
- ESやモチベーションや人間力は上司の影響
- 「無気力の学習」から「学習する組織」へ
 - ・ 魚を与えればその人は一日生きられる
 - ・ 釣りを教えればその人は一生生きられる

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

11

技術者が輝く5つのヒント

3. 人は自分の理由に基づいて行動する(動機)

- 多様な価値観に対応する技術者のメリット
- 時代の変化に敏感になる感性と自己変化のメリット

4. メンタル面でタフになる方法論はある

- 心理学や行動科学はバカにできない(私の経験)
- 自己リーダーシップ(7Hや自己支援・自己奨励)

5. 技術者の特性や環境変化に共感する

- 「理由」が重要 ⇒ 自己紹介
- 論理的モデルや方程式や事例
- 能力(資格)だけではなく、結果とプロセスの評価も大切

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

12

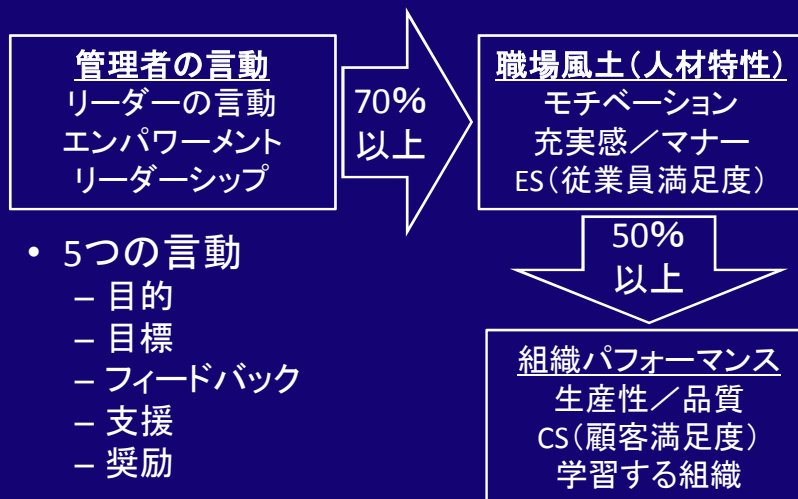
指示命令だけではなく
理由
論理
メリット
そしてなによりも
上司や先輩の「模範」
が重要である

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

13

リーダーシップマネジメントモデル

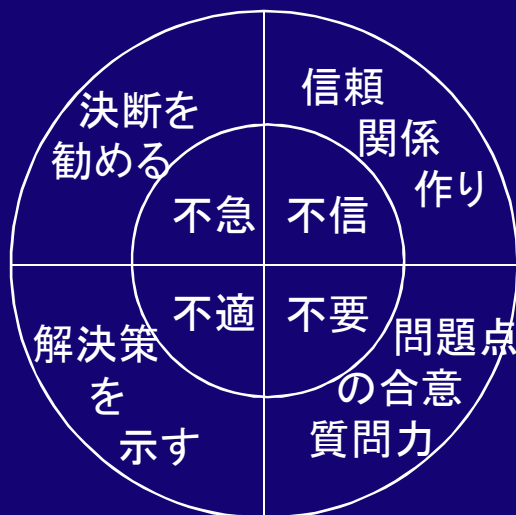


2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

14

提案型コミュニケーションモデル



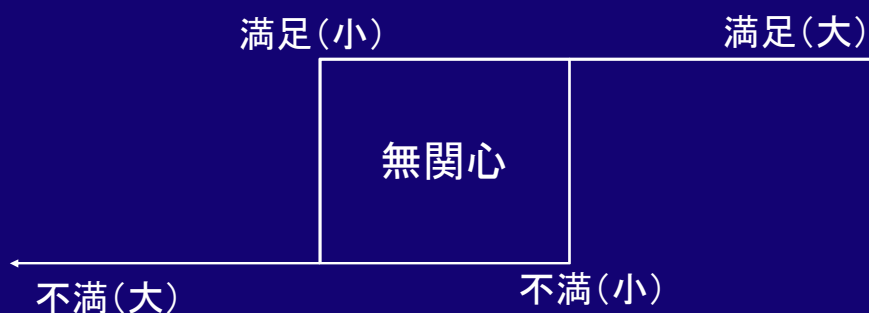
- 信頼関係
 - 共感
 - 共通性
 - らしさ
 - 意図を示す
 - 能力を示す
- 質問力
 - オープン質問
 - クローズ質問
 - 両極端
 - 制限を外す など
- ソーシャルスタイル理論
- 自己管理

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

15

満足のモデル



技術者の仕事に対する満足感は
技術者は満足(価値)を提供していますか

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

16

数式モデル例

能力 = 知識 + スキル + 意欲

怒り = 高い緊張感 + 疑問



= 低い緊張感 + 疑問

意見 = 主張 + 根拠(理由)

事前期待 < 事後成果 ⇒ 満足

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

17

技術者に必要なマインド例

• 仕事の目的は _____ である

- 花屋は花を売らない
- TDLの伝説のレストラン・キャスト
- SASの伝説のサービス(真実の瞬間)
- 宇宙飛行士を支える人々
- お客様の顔(価値)も想像せずシェア確保に奮闘する商品企画担当者

小学校の子供との会話

「お父さんの会社って何してるの？」

「お父さんの会社は _____ と言って、 _____ をしている会社だよ」

「へえ～すごいんだあ！！」

「その中でお父さんは何してるの？」

「お父さんは _____ だよ」

「へえー！ かつこいい！！」

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

18

技術者に必要なスキル例

- 支援（自己支援）
 - ディズニーランドの裏舞台
 - ストレスをためるな！ではなく...
 - 支援を求めない人
 - 「わかりました」「だいじょうぶです」の心理学
 - 原因を追究しない人
 - 同じミスを何度もしないために
 - 叱るだけが能ではない

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

19

「モノづくり」
から
「価値づくり」
だから・・・

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

20

「価値」は
「専門力」からだけでは
生み出されない
人間力と専門力が必要

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

21

技術者向けお勧めコンテンツ

- リーダーシップマネジメント
- 提案型コミュニケーション
- 交渉
- CSサービス対応／サービスサイエンス
- プレゼンテーション
- ソーシャルスタイル理論
- 自己管理／変化対応力

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

22

コンテンツのご紹介

- 技術者に必要なコミュニケーション・スキル
 - 付加価値創造の今だからこそ、営業から学ぶ
 - 専門能力に頼った提案ばかりに頼るから・・・
 - プロセスを考える
 - 目的の力、信頼の力、質問の力、問題分析の力
 - お客様は技術者に何を求めているのか
 - 問題解決 ニーズと期待の区別をする
 - CS追求
 - ロベタ・人見知りでも、プロとしてできること
 - 存在理由(目的とプライド)はパフォーマンスの原点

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

23

技術者が輝くために

- ディスカッション／質疑応答

2012/12/13

ミルラーニングメディア株式会社

24

第91回 目からウロコのHRDセミナー
くちべた技術者でも信頼を勝ち取れる
コミュニケーション術
～ かくれた「社内最高技術」を世に出すための5つのヒント～

ここぞという時に
技術者の専門能力を最大限発揮させるための
人材育成・組織開発について

ミルラーニングメディア株式会社
小前俊哉