

頭がしい経営者の コミュニケーション術

ビジネスにとって最も大切なものは、コミュニケーションである。企業は人の集合体であり、社員の力をどのように発揮させられるかで、勝敗が決するといっても過言ではない。事実、成長企業の経営トップに共通しているのは、高いコミュニケーション能力だ。それだけに、どのような企業・組織のトップや幹部にも、コミュニケーション能力が求められるだろう。ならば、この能力はどのように鍛えればよいのだろうか。

本特集では、実際のビジネスシーンを想定しつつ、各分野の専門家が「成長のためのテクニック」を伝授する。



今、再確認したい若手社員との関係

作家
生井 利幸

頭がしい経営者の話し方とは

白藍塾塾長
樋口 裕一

経営がうまくいく「聞く技術」

心理学者・東京心理コンサルディング代表
伊東 明

今、再確認したい若手社員との関係

Chapter 2

作家
生井利幸

昨今、中高年層と若者層とのコミュニケーションが取りづらくなつたと言われている。最近の若手社員と交流を図る際、どういった点に留意したらよいのか。コミュニケーションや組織論、ビジネス戦略に詳しい生井利幸氏が方策を示す。

経営者は「グレート・パフォーマー」であれ

執筆や講演をする仕事柄、さまざまな経営者にお会いするが、組織統括がうまくいっていない経営者の典型的な例は、「若い人の気持ちに分らない人」だと思ふ。

もちろん会社とは、商品やサービスを売るのが目的ではある。しかし、経営者は若い人たちを使うときに、もう少し彼らが何に興味や関心があるのかを、自ら知る努

力が必要ではないだろうか。流行は何なのか、自分でも新しい情報を得て、組織統括をする中で上手に注入していくことが大切であろう。

例えば、音楽などをきっかけに、共通の話題をつくるのもよい。テレビの音楽番組などを週に1度は見てみれば、何がはやっているのか、どんな歌手が売れているのかを知ることができる。自分は芸能界が好きだろうが嫌いだろうが、若い人たちの気持ちを知る意味で勉強した方がよいのではないか。

また、一昔前なら、経営者は誰からも尊ばれた。だが、以前から比べれば、経営者に尊敬の念を抱く若い社員は少なくなってきた。部下を連れて飲みに行ったり、カラオケに行ったりしたときに、以前は社長や役員が演歌などを歌ったなら、皆が拍手をして盛り上げてくれただろう。

ところが今の若い人たちは、演歌が好きでないとしたら、いつまでも歌われていると、だんだんシラけていく。

だから、好きな演歌を歌うのもよいのだが、たまには話題の人気歌手にも挑戦してみたいかがだろうか。そして、社員から「社長もなかなかやりますね」と言われ

生井 利幸氏

1964年生まれ。明治大学大学院修了後、米国オクラホマシティ大学大学院にて研究を続ける。オランダ国立フローニンゲン大学法学部客員研究員等を歴任し、2003年に帰国後は、哲学・ビジネス等多方面において執筆・講演を行う傍ら、企業等の顧問を務める。



るくらいのことを、自分で演じなければならぬ。

経営者とは、「グレート・コミュニケーションター」であることは当然ながら、「グレート・パフォーマンス」でなければならぬのだ。そうでなければ、組織も統括していけないし、若い社員もついてきてくれないと考えた方がよい。

「つまらない人」とは、いつも仕事のことがばかりの人のことである。逆に、「面白い人だな」と思わせることが人を導く方法なのだ。

若い社員が、会社から給料を同じ25万円もらうにしても、つまらない社長の下での働き方と、「こんな魅力的な社長の下で働けるなら給料以上に働こう」と思って働

くのとでは違うのである。人件費を掛けなくても、働いてもらう術とは、(人の心をつかむ)ということだ。

コミュニケーションの断絶はなぜ起こるか

昨今は、中高年齢層と若者世代とのコミュニケーションが取りづらくなった、ともいわれている。

1995年あたりから、日本社会でもIT化が進み、2000年ごろより「IT革命」といわれるようになった。現在はコミュニケーションツールが格段に増え、利便性の面から見ると向上した。しかし以前なら、用件があれば直接会って話をしていたはずが、メールや携帯電話でのやりとりで置き換わった。すなわち、「生のコミュニケーション」が少ない時代となってきたのだ。その典型例がライブドアなど、新興IT企業内で見られる連絡手段である。

その反面で、日本に昔からある、伝統的なコミュニケーション術が希薄になってきた。「あいさつができない」「話のマネーが身に付いていない」「気配りができない」若者が増えてしまったのだ。

だから経営者は、若い社員に対

して「コミュニケーションとはどういうものか」を教える必要がある。社長も、部下からあいさつされるのを待つのではなく、自分からすることで会社の雰囲気も変わる。昔から言うように、「本当に偉い人ほど腰が低い」のだ。謙虚な振る舞いを自らして、身をていして教えるべきである。

「問題は自分にある」その意識を常に持つ

ところで、今の若い人たちは、経営者をどう見ているのか。個人差はあるにせよ、今の若い社員は目上の人をあまり尊敬していない。理由は、大人の側が尊敬される振る舞いをしていないからだ。

最近では、きちんと人間教育ができるように自ら振る舞ったり、常識やマネー、経験を後進に伝えることを実行する経営者が少なくなった。厳しく教育を行えば、社員は経営者を尊敬するはずである。「問題は自分たちの側にある」と考えるべきであろう。

しかし、一方の若い世代の側にも、コミュニケーション能力の欠如など、問題は多い。一番の問題は、インターネットではないか。確かに便利であるが、それですべ

てが解決するわけではない。

分らない点を人に尋ねて教えてもらうことなく、ネットから情報を仕入れてしまうため、コミュニケーションが希薄になり、知識が片寄っていく。上手に使うのはよいが、のめり込み過ぎる「パソコンおたく」が増えてしまった。インターネットがもたらした「負の遺産」は相当あるだろう。

若手と話すときはトイレがお勧め!

ここで1つ、会社の中で若手社員と上手にコミュニケーションを図れる場所があることをお教えしよう。それは「トイレ」である。

通常、日本人の習慣であれば、お手洗いで誰かに会ったなら、軽くあいさつする程度であろう。もちろん、トイレをしている最中に会話をする必要はないが、洗面台の辺りで経営者が、若手社員とぶつたり会ったならば、「最近どうなの? 営業はうまくいっているかい?」といった調子で話し掛けてみるのがお勧めだ。

仕事の話に限らず世間話でもいい。長く話をする必要はない。1、2分で構わない。トイレでのほんの数分は、意外と長いものだ。そ

れだけで若い社員は、「社長はトイレに入ってから、自分のことを気にしてくれているんだ」とうれしく感じて、喜ぶはずである。

人間の心理として、トイレの中で他人から声を掛けられたりアドバイスを受けたりすると、心が温まってその印象をいつまでも覚えていたものだ。できる経営者は、「トイレの中で若者の心をつかんでいる」といえよう。

経営者の姿勢が部下との関係を決める

それでは今後、経営者がどのような態度で部下や若手社員と接すれば、皆がついてきてくれるのだろうか。私が見てきた中では、活気のある企業の経営者は、経営者自身が「営業の斬り込み隊長」の役を担っているといえる。

例えば、どうしても契約がまとまらない商談などがあつたら、社員の前で「俺が出ていってケリをつけてくる」という意気込みを見せる。そして契約を決めたなら、「やっぱり社長が行ったから、交渉はまとまったんだな」と若い社員は思うだろう。普段は部下に任せることが大事だ。しかし、いざというときには出ていき、自らが決

める姿勢を持つことも大切だ。

また、組織論で言えば、食事や慰安旅行に行ったり、社員と一緒に行動をするときも、「自分だけ特別なんだ」という態度で振る舞うのではなく、「同じ釜の飯を食べる精神」を持って社員と接すると、人はついてくるものである。

そして先ほども述べたが、自分から若い人たちの関心事を調べて、中に入っていく方が、よい結果が生まれるだろう。

昨今、メディアで取りざたされた問題となっているライブドアの事件があるが、同社は確固たる経営理念や哲学がないために、あのよくな事態を招いてしまったのではないだろうか。日本の経営者が同社の一連の事態から学べることは、会社組織とは何か、それはお金儲けだけではない。「何をビジネスとして、社会に貢献していくか」という考えを明確に持ち、経営者がその方向性を社員に伝えて組織総括を行わなければならないということである。

ビジネスで、最も大切なのはコミュニケーション術を養うことではないかと私は考える。そこに重点を置いている企業が、今後は伸びていくであろう。