

## 働く為の基礎知識 ビジネスコミュニケーションの上手な取り方

Smile Work の第3回目は日本のビジネスで活用できる話し方、聞き方、報告、連絡、相談についてお伝えしたいと思います。

日本のビジネスには様々なマナーがありますが、「話し方」にもマナーがあることをご存じですか？マナーを守った話し方をすることで、初対面の方からの印象が良くなり、円滑なコミュニケーションに繋がります。



### 1. 話し方とマナーについて

ビジネスをスムーズに進めるためには、話の組立て以外にも、日本の社会人として最低限のビジネスマナーを守らなくてはなりません。

#### ① 相手と目を合わせる

相手と目を合わせることは、ビジネスに限らず多くのコミュニケーションの基本です。ビジネスの場においても、大切な内容を伝えるために相手の目をきちんと見ると、信頼を得られるでしょう。

#### ② 専門用語はなるべく使わない

自社の業界では常識となっている専門用語でも、業界外の人にとっては全く理解できない言葉であるケースはとても多いです。

そのため、業界外の取引先企業などと会話するときは専門用語をなるべく使用せず、わかりやすい言葉を選んで話すように意識します。相手の理解度を確認しながら使う用語を選ぶと良いです。

#### ③ 話し方のポイント

- ✓ 何を伝えたいのかを明確にする。情報量を増やし過ぎない
- ✓ わかりやすい言葉でシンプルに結論を伝える
- ✓ 5W1H を考慮し論理的な構成で話す
  - ※ 「When : いつ」「Where : どこで」「Who : だれが」
  - 「What : 何を」「Why : なぜ」「How : どのように」
- ✓ 具体例を織り込んで話す
- ✓ 相手の理解度を確認しながら話す



## 2. ビジネスにおける聞き方

相手の話をしっかり聞くコツを身につけましょう。



### ① 相手に向き合う

「聴く」という漢字は、「耳」と「目」と「心」という文字でできています。まさに、目をそらさず、相手の目を見て心から聞きます。さらに相手に向き合う姿勢が大切です。目だけ相手に向けるのではなく、体ごと相手に向かせます。

### ② 話を聞いて、質問する

疑問に思うこと、わからないこと、気になること、そしてさらに話が広がるように相手に質問します。このような聞き方をすれば、「ちゃんと聞いている？」と指摘されることはなくなるはずです。相手の話を理解するためにも「質問」することも大切です。

### ③ 聞き方のポイント

- ✓ うなずきながら聞く（適度な相づち）
- ✓ 笑顔で（相手が話しやすい雰囲気を作る）
- ✓ 先入観を持たない
- ✓ 相手の表現したいことは何かを意識する
- ✓ わからないことは質問し、理解不足、行き違いを防ぐ



## 3. 報告・連絡・相談について

ビジネスマナー用語として古くから使われてきた「報告・連絡・相談」は、現在のビジネスでも多く活用されています。基本の「報告・連絡・相談」について解説していきます。

### 「報・連・相」とは

「報・連・相」とは、「報告」、「連絡」、「相談」 のことです。

具体的に「ほう」「れん」「そう」のそれぞれの主な活用についてご紹介していきます。

#### ① 報告とは

報告とは、業務の進捗状況や、結果などを伝えることです。

またトラブルなどが起きた際には、すぐに報告することでその後のフォローや指示を受けることができます。上司から報告を求められる前に、自ら報告をすることが大切です。

## ② 連絡とは

連絡とは、業務上の予定や今後の作業内容などを伝えるときに活用します。連絡をする際には、要点を絞り、正確な内容を迅速に伝えることが大切です。また、上司から部下だけでなく、社内全体で行う必要があります。

## ③ 相談とは

相談とは、問題や課題が発生した際に対応を指示してもらう際に行います。相談せずに、自己判断で業務を進めたことで失敗につながることも多いため、早めに相談することが大切です。また相談の際には、事前に相談内容をまとめ、内容を明確に伝えることも重要です。

## ④ 報告・連絡・相談のポイント

- ✓ 結論から先に伝え、経緯説明は後に伝える 報告を行う時は、まず、結論を述べましょう
- ✓ 要点を事前に整理してから伝える
- ✓ 伝えるタイミングを見極める
- ✓ 曖昧な表現を避ける
- ✓ 悪い情報ほどすぐに伝える
- ✓ 相手や状況によって伝える方法を選ぶ
- ✓ 一人で何とかしようと思わずに、周りに報連相をする



# 4. 来客を迎える心構え



## ① 来客対応の基本マナーは笑顔で「いらっしゃいませ」

来客に気づいたら素早く、笑顔で「いらっしゃいませ」と声をかけます。受付がない場合は、来客に気づいた人がすぐに笑顔で立ち上がって対応します。

- ✓ 失礼ですが、お約束でございますか
- ✓ 恐れ入りますが、どのようなご用件でしょうか
- ✓ 恐れ入りますが、お名前をうかがってもよろしいですか

と、声をかけ、相手の会社名と名前、約束（アポイントメント）の有無、誰と約束をしているのかなどを確認します。先方が名乗ったら、「お世話になっております。お待ちしております」の一言を添えましょう。この時、くれぐれも「アポイントメントは、ありますか？」などと省略形を使わないように注意しましょう。

そして担当者に連絡を入れ、お客様を応接室や会議室などに案内します。担当者が迎えに来る場合は、「すぐに〇〇が参りますので、(椅子があれば)こちらにおかけになってお待ちください」と伝えます。

