

自己啓発推薦書

2024年
5月21日
発行者 矢木信男

書名 「一流の気くばり力」安田 正著 三笠書房

発行日 2018/5/31

1 推薦理由ー「気くばり」とは何か、「一流の気くばり力」とはどのような行動をとっていくかなのか、をビジネスパーソンとして具体的に語っている。特に、新採者には、即、役に立つ内容となっているし、ベテランの方でも、大いに参考になるであろう。

2 キーセンテンス

- (1) **「気くばり」とは？** 人と人との間の“見えない空気”を、よいものにすること。これこそが、仕事の枠を広げ、成果と評価を高め、お金も幸せも運んでしてくれる。それを左右しているものこそが、「気くばり」である。相手を快適にするだけではなく、自分自身にとっても「圧倒的なメリット」があり、ビジネスで最も大事なものである。「気くばり」こそがすべての仕事の土台になる。すべての仕事は「気くばりに始まり、気くばりに終わる」と言っても過言ではない。
- (2) **気くばりに必要な“5つのアンテナ”とは？** ①「俯瞰(ふかん)する」②「共感する」③「論理を通す」④「サービス精神を持つ」⑤「尊重する」である。この5つのアンテナを必要に応じて立て、キャッチしたことを自身の言葉や行動に反映していくことこそ、「気くばり」なのだ。
- (3) ①**「俯瞰する」とはどういうことか？** 俯瞰とは高い視点から全体を見下すことで、さらに上司の視点、部下の視点、同僚の視点からも自分や職場を見つめてみる。「俯瞰のアンテナ」の感度が高くなると、「私はこちら思います」「こうするとよいと考えます」と自分の意見を自信をもって述べることができる。しかも口で言うだけでなく、行動で結果を出していくことができる。
- (4) **「俯瞰のアンテナ」の気くばりができると、あなたはどのように変わるか？** ●自分だけでなく、職場全体の仕事を見られるようになる。 ●優先順位をうまく立て、仕事の効率がアップする。 ●「できる人」という印象を与え、リーダーシップを発揮できる。 ●「責任感のある人」だと周囲に感じさせる。 ●周囲に自然と頼りにされるような“存在感”のある人になれる。
- (5) **「報告・連絡・相談(ホウレンソウ)」は重要であることはわかっているが、ビジネスパーソンで、「求められているホウレンソウ」ができていない人はわずか、1%もいないのが現実である。なぜ、これほどできていないのか？** それは、ホウレンソウに「何を期待されているか」まで考えて、それに応えている人は、少ないからである。報告する以上、必ずそこに「期待されている結果」があるはずだ。「今日、〇〇会社のAさんに会ってきました！」と、これだけで報告したと思っている人がいる。これは報告ではなく、ただ事実を述べただけだ。
- (6) **では、「俯瞰のアンテナ」を持っている人は、「報告」をする際に、どのような展開をとるか？** 3つのポイントを盛り込んだ報告をする。普通には、①「現状」=今日、〇〇会社のAさんに会ってきました。②「見通し」=お話ししてきた感触では、今週中には、受注をとることができそうです。③「対処」=メールでも、もうひと押ししたいと思います。
- (7) **上記の3ポイントを活かして「クレーム」対応を述べると？** 「お客様から、クレームのお電話がありました。商品に欠陥があったということで、丁寧にお詫びをし、交換の品をお送りす

るとお伝えしたところ、お許しいただきました(①現状)。××が原因の欠陥なので、今のところ同じ欠陥のある商品はないかと思います(②見通し)。ですが今後のために、〇〇部と再発防止策を検討し、また来週の会議でも、みなさんに報告したいと思います(③対処)となる。「③対処」まで盛り込めて、初めて報告である。③の対処の仕方を、考えても思いつかない場合、「どうすればよろしいでしょうか」と上司にお伺い立てる、その報告が「相談」になる。

- (8) 3つのなかで、③対処が一番大切である。なぜか？ それは、ここに気くばりが集約される。ここで気の利く人と気の利かない人の差が大きくなってしまふ。「①現状」「②見通し」を踏まえて、「③対処」につなげるために「次の行動」から、「次の行動」へと具体的に動いていく。「自分は次に何をすればいいのか、何ができるのか」、常にこれを頭に置いて行動することが、すなわち、「気くばり」である。実は、相手の求めているものの一步先を読むことだけなら、できている人は意外と多いが、「俯瞰のアンテナ」の感度が高い人は、一步先を読んだら、もう行動している。行動するかしないかで、天と地ほどの違いが出てくる。
- (9) 上司から指示された仕事を、受けたほうは、重要度の高さ＝仕上げるまでのスピードの速さと考え、その仕事をどれくらいの速さでやるべきかを正確に評価し、期限を切ることが「気くばり」になる。その評価の目安は5段階である。5段階とは？ ①1時間以内、②半日以内、③1日以内、④翌日を含め、日をまたいでもいい、⑤1週間以内、である。この5段階より長い期間のものは、もはや当面のプライオリティには関係ない仕事である。俯瞰のアンテナの感度が高い人は、仕事を引き受けるときに必ず、「いつまでですか？」と締め切りを確認する。「いつまでですか？」と聞けば、「こいつは、仕事ができる！」と評価してもらえる。
- (10) 報告や相談をするタイミングは非常に大切である。だが、仕事には突発的に入ってくることもあるから、いつもリズムをつかんで、ベストタイミングに、というわけにはいかないときもある。そのような場合は、どうするか？ そのときは、メモを書いて渡すのも一つの手である。「〇〇の件でご相談したいことがあります。10分ほど時間をいただけないでしょうか」などと書き、渡すときには、「〇〇課長、失礼します。メモを置いておきます」と言って、すぐに引き上げるようにする。
- (11) タイミングを外さないこと、求められているスピードをつかむことが大事な気くばりで、なかでも、スピードが何よりも重要になるシチュエーションは何か？ 「お礼」をする場面である。例えば、仕事を引き受けてほしいとずっと思っていた相手先を、やっと訪問させてもらえたとする。そのお礼のメールをあなただったら、いつ送るか？ 夜の接待のお礼なら、翌日出社して、自分のデスクについたら何をするよりも真っ先に、「昨夜はありがとうございました」と送信。昼間のアポのお礼なら、必ずその日のうちに、遅くともその日の夕方ごろには、「本日はありがとうございました」と送信。絶対にこのタイミングを逃してはならない。さらに言えば、本当に感謝の気持ちを伝えたい際は、メールではなく、直筆の手紙に限る。何事もスマートに電子化されているこの時代だからこそ、便箋に時間をかけて対処するというアナログなやり方が、相手の気持ちに響く。
- (12) あなたが一步動き始めたら、人生は「受動」から「能動」に変わる。どういうことか？ 上

司から指示された仕事だけをする。これが受動だ。受動の人はほとんど「どうしてこんな仕事ばかりさせられるのだろう」と思っている。仕事がつまらないだろう。一方で、仕事に対して、「こんなふうにやってみようか」「こうしてみたらどうだろう?」と考えながら仕事をする。これが能動である。受動的な人は、能動的な人には絶対になれない。どうしたら、受動的な人が能動的な人になるか? 例えば営業成績が悪かった時、「何が悪かったのだろう」と考えて終わるのではなく、さらに掘り下げて分析をする。分析した結果、「ここを変更しようかな」と考えられたら、その瞬間、仕事は能動に変わる。仕事そのものが面白いものになるわけではない。あなたの思い、心がけひとつで変わる。「受動はつらい。能動は楽しい」である。

- (13) 気くばりに必要な5つのアンテナのうちの2番目、「共感のアンテナ」とは? 「感じのいい人」「とてもやさしい印象を与える人」は「共感のアンテナ」の感度の高い人である。人は誰でも、自分の立場や感情を理解し、共感してもらいたいと思っている。共感してもらうことで、「自分を受け入れてもらえた」と感じ、共感してくれた人と接すると心が安らぎ、その人を信頼するようになる。家庭で言えば、やさしく見守ってくれる母親のようなタイプが、「共感のアンテナ」の感度の高い人である。相手の立場、考え方、感情、価値観に共感し、寄り添うことこそが、気くばりの出発点である。
- (14) 「共感のアンテナ」の気くばりができるようになると、どのような「あなた」になるのか? ●相手が何を求めているのか、「察する」ことができるようになる。●礼儀正しく、しっかりした人という印象を与える。●「気が利く人、マメな人」として評価される。●どんな立場の人からも、「職場の潤滑油」として重宝され、感謝される。●人当たりがやさしくなり、周囲にもやさしくしてもらえる。
- (15) ビジネスの場では、目に見える行動を伴わなければ、気くばりは「ない」と同じだ。どんな些細な事でもいいから、行動に移す。例えば「言葉をかける」というのも立派な行動である。気くばりを意識して「言葉に出す」ことだ。おすすめは? 「エレベーターでの会話」である。エレベーターで誰かと乗り合わせた時、「何階ですか?」と聞いて、ボタンを押してあげる。この声をかける「ほんのちょっとした勇気」を持ち、「手間」を惜しまないこと。声をかけるときは、気持ち大きめ&高めの声で話すようにする。これだけで「感じのいい人だな」「素敵な人だな」と思われるだけでなく、「気くばりを口に出す」習慣が自然についてくる。
- (16) 逆に、エレベーター内で、自分が降りる階のボタンを押してもらったら、「ありがとうございます」と声に出してお礼を言う。「ありがとうございます」という言葉は、口にした瞬間に、場の雰囲気や快適なものに変える。また、感謝の言葉と同じくらい大切なのが、何か? 謝罪の言葉である。謝る時は、間をおかずに「申し訳ありませんでした」「すみませんでした」と口に出すことである。挨拶や感謝、謝罪の言葉は、反射的に出るくらいにしておくことである。なぜなら、このような気くばりを表わす言葉は、口にするのが遅れてしまったら、効果がまるでないからだ。タイミングを逃してはいけない。
- (17) 言葉がけは、「共感+提案」のセットで行うことが大切だ。それは、「共感のアンテナ」の高い人は五感に訴えるような共感性が高い。どういうことか? 例えば、「寒くないですか?」

などという言葉を実先にかけてくれる。寒い中、取引先の人があなただの会社を尋ねて来た時に、「外は寒かったですよね。暖房の温度を上げましょうか」という表現である。共感を言葉にした後、「暖房の温度を上げる」と、自分が行動を起こすことを提案する。大事なことは「共感した後、すかさず提案する」のである。この「共感+提案=特別な気づき」という2つをセットで示して初めて気づきと言える。

- (18) 「共感のアンテナ」の感度が高い人は、言いにくいことの前には、クッション言葉を入れると、「ていねいな人だ」「言葉遣いに思いやりのある人だ」という印象を与えやすくなる。具体的には、どういうことか？ 例えば、「今週の金曜日までにお返事をいただけますでしょうか」と言われるのと、「お忙しいところ恐縮ですが、今週の金曜日までにお返事をいただけますでしょうか」とでは、後者のほうが明らかに丁寧で誠実な印象を受ける。それは、クッション言葉が、相手の立場や状況を慮（おもんばか）ることで出てくる言葉だからである。つまり、クッション言葉は、「気づき」「思いやり」の言葉なのである。ただし、必要以上にクッション言葉を取り入れてしまうと、慇懃無礼（いんぎんぶれい）になることもあるので、気をつける。
- (19) では、具体的にクッション言葉には、どんな表現があるか？ 「断るとき」は、「あいにくですが・・・」「申し訳ありませんが・・・」「残念ですが・・・」「せつかくですが・・・」「お力になれず恐縮ですが・・・」「ご期待にそえず・・・」、「反論を述べる時」は、「おっしゃることはよくわかりますが・・・」「ごもつともとは存じますが・・・」「お考え、なるほどとは思いますが・・・」「お考え、大変勉強になりました。ですが・・・」。ビジネスでは、できないこと、無理なことはきちんと断ることが重要である。
- (20) 「共感のアンテナ」の感度をさらに高める方法として、「もので気持ちを示す」がある。行うのは、ごくちょっとしたことである。具体的なモノとは？ それは、「差し入れ」をすることである。例えば、営業先から帰社するときちょっとしたおやつを職場に買って行く。出張したらご当地みやげを買って行く。営業先にこちらの名産品を持って行く。たったこれだけである。そのときに忘れてはいけないのが、「お疲れさま」「いつもありがとうございます」といったねぎらいの言葉を添えることである。この一言のささやかな差し入れで、職場の雰囲気はパーッと明るくなる。
- (21) 気づきに必要な「論理のアンテナ」とは？ 「論理のアンテナ」の感度が、高い人は常に感情に流されず、物事を判断でき他人の感情を受け止める前に理性で考えることができる。「相手に対して親切なロジック」「常に冷静でいられるバランス感覚」も大切な気づきだ。
- (22) では、「論理のアンテナ」の気づきができると、あなたは、どのように変わるか？ ●「君の説明は、いつもわかりやすい」と言われるようになる。●プレゼン、説得、商談などが、1.5倍スムーズに、うまくいくようになる。●安定感がでる、「安心して仕事を任せられる」と思われる。●仕事のクオリティにムラがなくなる。●感情に振り回されず、いつも落ち着いていられる、忍耐強くなる。
- (23) 「あの人の話はわかりやすい」と思われるためには、何が必要か？ それは「プラン」のある話し方であるか、ということである。どういうことか？ まず「何のために話すのか？」

ということが念頭にあり、聞く人にメリットを伝えるために話すということである。そのためには聞く人がどんなことに興味を持っているかを特定することが必要である。話のプランを立てるとは、その話全体を1冊の本に見立て、予め本の「もくじ」を立ててから話すようにすることだ。つまり自分の頭の中で、本のタイトル、目次を作ってから話す、とイメージしてみる。

- (24) **どんなときでも、よどみなく話すためには、話にタイトルをつけ、もくじを紹介するように話すという「話し方のフォーマット」が頭の中にあるからだ。もう一つは、「必要な情報量」である。特に必要な話をする展開の方法は？ 「結論から話す」である。先に結論を提示し、後から説明する形にして話を進める。**結論が導き出される根拠を示し、補足していくような話し方を心がける。ポイントは「結論」→「根拠」の流れを意識する。その根拠を提示する際、より論理的な印象を与えるために、数字やデータを入れ込むのもいい。

- (25) 「論理的アンテナ」の感度が高い人ほど、**みんなが嫌がる仕事や、誰も見ていない、誰からもほめられないような地味な仕事を、継続してコツコツやっている。ここには、何かがあるのか？ 何事も簡単に諦めないしぶとさを持ち合わせている。**「論理のアンテナ」を持つ人は、冷静であるが、仕事への情熱は人一倍ある、自分なりのこだわりを持って、やるべきことはやるしぶとさを持つ。また、自分のやっている仕事を必要以上にアピールしたり、周囲からの賞賛を求めたりしないので、とても「かっこいい」人であると言える。

- (26) **大きな信頼を生むためには、どんなことに気をつかい、どんなことをやっているか？ どんな小さいことであっても、やると決めたらやる。自らが“小さな犠牲”を払うことをいとわない。**例えば、「使用後の会議室をさっと片づける」「共用スペースのテーブルを拭く、消えていない電気を消す」「コピー用紙、封筒や便箋、ペンの替えインクなどの備品を、なくなる少し前に気がついて、補充しておく」「飲み会帰りのみんなのためにタクシーを拾う」などである。これらはやったからといって、自分が何かトクをするわけではないし、いつ日の目を見るかわからない。だが、その“小さな犠牲”を見ている人は見ている。日々の小さなことでも、くだらないと軽く見たりしない姿勢は、仕事で難しい局面を前にしても、「逃げ出さない」「ごまかさない」という姿勢につながる。

- (27) **気くばりに必要な「サービス精神のアンテナ」とは？ その人がいるだけで、まわりの雰囲気**がパーッと華やかになる、明るい社交的な性格でノリがよく、話もしやすい—そんな人が組織に1人でもいると、それだけでワクワクする。このような人は「サービス精神のアンテナ」を持っている人である。天真爛漫で好奇心が強く、人当たりもよく、いつも楽しそうにしているので、周囲の人から好かれ、目上の人からはかわいがられることが多い。そんな人の気くばりの根本にあるのが、「相手を喜ばせたい」という心である。つまり、サービス精神である。

- (28) **では、「サービス精神のアンテナ」の気くばりができると、あなたは、どのように変わるのか？** ●上司からかわいがられ、同僚からも好かれる。 ●雑談を盛り上げ、場を明るくするので、すぐに人と打ち解けられる。 ●営業などで、取引先に気に入られやすくなる。 ●飲み会やパーティなどの、楽しい場に“なくてはならない人”になる。 ●思っていること、アイデアなどを、相手にも響くように、上手に言葉にできる。

- (29) **気くばりとは、つねづね処世術だと思っている。なぜか？** 相手を喜ばせること、相手の役に立つことが気くばりだ。それに加えて、気くばりとは言ってみれば、相手を喜ばせることによって人から「好ましい人間」と思われることである。 だから気くばりは処世術なのである。「処世術」という意味では、「サービス精神のアンテナ」の感度が高い人ほど、この言葉がぴったりとハマる人もいないのではないかな。
- (30) **このような「かわいがられる力」は、誰にでも簡単に身につけることができる。そのために、まず、やるべきことは何か？** それは「オーバーアクション」である。 普段リアクションが薄いという自覚のある人は、普段の2倍を目標に、そこまでは、という人でも3割増し程度のリアクションを意識する。具体的に言えば、感嘆語を増やすことだ。「わあ！」「すごい！」「えー！」と言った感嘆語に、表情をつけて反応する。 間をおかず、「すぐ」反応するのがポイントである。これだけでいきいきとした印象、明るくわかりやすい印象を与える。
- (31) **もう一つ、確実に話が盛り上がる次の手は？** それは、相手の言ったことを、そのまま繰り返すことである。 「昨日、結婚記念日で、妻と食事に行ったんだけどさあ」「まあ、結婚記念日だったんですか！（そのまま繰り返す）奥様とお食事なんて、素敵ですね（ポジティブなコメント）」このような感じで、相手の言ったことを繰り返した後に、すかさず「ポジティブなコメント」か、「相手の感情や状況に深く共感するコメント」を付け加える。
- (32) **人の第一印象の決め手は「見た目」である。人は視覚から多くの情報を得る。具体的には、その人の見た目、表情、しぐさ、視線などからだ。表情を劇的に変える3つのポイントがある。その3つのポイントとは？** それが「目」「眉」「口角」である。この3つを、一度に変える方法は、笑顔である。 ビジネス現場において、第一印象は「笑顔」の人が圧倒的に有利である。「目」＝目尻を下げる。 三日月の形をした目になる。「眉」＝話しながら眉を上下に動かす。「口角」＝口角を上げる。笑顔を見せるときは、上の前歯が6～8本見えるように意識する。
- (33) **次に大切なのが「声のトーン」である。ポイントは？** 普段出している自分の声より、「気持ち高め」にする。 高めの声は、社交的、明るい、やる気がある、感じがいい、という印象を与える。ちょうどいい声の高さは、「ファ」か「ソ」の音である。
- (34) **相手が「もっと話したくなる」聞き方には、どんな方法があるか？** その第一は「うなずき」である。 ちょっと大げさかな、と思うくらいうなずき方でちょうどいいくらいだ。うなずきが小さいと、話している人は、「この人、ちゃんと聞いているのかな」と不安になる。逆にしっかりうなずいて聞いていると、気持ちよく話すことができ、どんどん雄弁になる。
- (35) **話が合う、合わないは、相性なのだろうか、それとも、共通の話題があるかどうかだろうか？** 実は、話が合う、合わないは、相性や話す内容よりも「会話のリズムやテンポが合うかどうか」で決まる。 話すテンポを合わせれば、話が合うと思わせることができる。 これは、相手のペースにのってしてしまうこと、これに尽きる。話すテンポが遅い人は、あいづちも「そうですねー」「うーん」というように、やや伸ばすが、話すテンポが早い人には、間髪入れずに「なるほど」「そうですね」軽快に、短く、が基本である。
- (36) **気くばりに必要な「尊重のアンテナ」とは？** 人当たりが良く、いつでも穏やかに人と接

し、控えめな印象であり、人と決して争うことのない、いわゆる「万人ウケ」するタイプである。このアンテナの高い人は、協調性が高く、常に相手の意見や考えを尊重し、それも無理に人に合わせるわけではなく、ごく自然に人に合わせるができる、適応力に優れている。どんな気くばりでも、その根底にあるべきなのは、何よりも「相手を大切に思う気持ち」である。自分は謙虚な姿勢で振る舞い、決しておごりたかぶらない。

- (37) **では、「尊重のアンテナ」の気くばりができると、あなたはどのように変わるか？** ●「なぜだか、一緒にいると居心地がよい」と思われる。●相手に安心感を与え、信頼される。●場の空気が読め、「よく気がつく人」と言われるようになる。●新しい環境にもすぐに適応できる。●話をしやすい人と思われ、相談を持ちかけられるようになる。
- (38) **人は、自分が特別に扱われている、大切にされていると思うと居心地がよいと感じる。会話の中に、ある工夫をすると、そのように感じさせる。それは何か？** 会話の中に「〇〇さん」と相手の名前を意識して入れると、相手は「この人は自分に関心がある」「尊重してくれている」と感じ、互いの距離が縮む。例えば「この件について、意見を出してくれない？」「この企画書、どう思う？」と言われるよりも、「この件について、〇〇さんの意見を聞かせてくれない？」「この企画書、〇〇さんはどう思う？」と言われるほうが、自分の意見が求められているのだと感じるし、出来るだけよい意見を出して役立ちたいという気持ちにさせる。
- (39) **誰でも「自分に関心を持ってくれている人」には好感をもつ。だから、名刺交換をしたとき、どのような工夫をすることで、その人の情報を忘れないようにすることができるか？** 名刺の裏に、会った日時、用件、特徴などをメモしておく。さらにワンランク上の人なら、ノートに整理してまとめておく。人と会ったらその日のうちに、会話をした直後に、その人の情報をメモしておくことである。内容は、「出身地」「雰囲気」「年齢」「家族構成」「好きな食べ物」「好みの色」など、何でもよい。
- (40) **自分の気持ちを抑えて、相手のペースに合わせる事が出来る力が身につくと、ビジネスパーソンとしてワンランクアップする。そこには「傾聴（けいちょう）」の力が求められる。傾聴とは？** 相手の話をただ「音声」として聞くのではなく、相手の言葉を理解し、その真意や感情までも受け止め、寄り添って共感する聞き方である。人の話を遮らずに聞く。話が長い相手でも、途中で遮らず、アイコンタクトやうなずきで、「あなたの話に関心を持っています」と伝えることである。
- (41) **何があっても「相手よりも先」に待ち合わせ場所に到着すること。なぜか？** 通常、商談、打ち合わせなら、余裕を見て20分前には現地に到着しておくべきである。「人をハラハラさせない」ことは、気くばりの重要なポイントである。また、講演依頼をされたときでも、当日の開始時間よりも1時間半前までに会場に着いていることを習慣にしている。早く着けば、相手に来るまでの間、準備や確認をすることができる。だから、待ち合わせの場合、大事なことは、絶対に遅れずに、相手より先に到着していることである。「いつでも先に来ている人」でいることを、ルール化してしまえば、なんのことはない。