

## 現場コミュニケーション技術

建設技術者はコミュニケーションが不得意な人が多く「話すことが苦手だから、技術者になった」という話をよく聞きます。本腰を入れて、技術者の現場コミュニケーション技術工場対策を実施する必要があります。

コミュニケーション能力を上げるためには次の5つのポイントがあります。

- point 1 アプローチ親密力を上げる
- point 2 リサーチ調査力を上げる
- point 3 ライティング文章力を上げる
- point 4 プレゼンテーション表現力を上げる
- point 5 クロージング交渉力を上げる

ポイント1は、第一印象をよくすることです。そのためには見た目と声質を良くする必要があります。

ポイント2は、事前に情報収集しておくことです。あらかじめ想定質問を作成することが必要です。

ポイント3は、一目でわかる資料を作成することです。分かりやすい資料は言葉を不要にします。

ポイント4は、惹きつける発表をすることです。伝えたい内容に惚れさせる発表をすることが必要です。

ポイント5は、質疑応答に対応することです。切り返しの巧拙が相手の心証に影響します。



代表取締役 降旗 達生



## 現場コミュニケーション技術

# 1

---

## アプローチ 親密力を上げる

ポイント1として「親密力を上げる」の解説をいたします。

## メラビアンの法則

メラビアンの法則とは、人が他者から信用を得るための重要な要因について研究したものです。

そこには、話し手が聞き手に与えるインパクトの3つの要素として、視覚情報、聴覚情報、言語情報があるとされています。

視覚情報とは、話し手が聞き手にどう映っているか、つまり、見た目、表情、しぐさ、視線のことです。→ 55%

聴覚情報とは、プレゼンターの声で、声の質、速さ、大きさ、口調です。→ 38%

言語情報とは、話し手が話す内容で、言葉そのものの意味です。→ 7%



これらが、聞き手の第一印象に与える影響度は、視覚情報：聴覚情報：言語情報 = 55：38：7 です。つまり、視覚と聴覚情報で、第一印象の 55+38 = 93%が決まるのです。

### 視覚と聴覚情報で、第一印象の 93%が決まる

## 1) 視覚情報

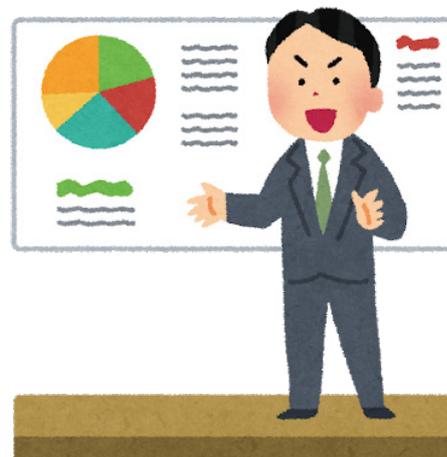
まず視覚情報です。

	ポイント	アドバイス
見 た 目	エリが曲がっていないか、ネクタイが曲がっていないか	ネクタイ着用が望ましい
	ポケットに物が入りすぎているか	大抵の方が、ポケットにたくさん入っています
	ズボンに折れ目がついているか	作業着でもアイロンをかけよう
	髪の毛にくしが入っているか	ヘルメットくせがついていないように
	くつが汚れていないか	案外くつを見られています
	背筋を伸ばす	猫背は見苦しい

	ポイント	アドバイス
表情	目はいつもより 1.2 倍開けよう	目が大きく開いていると元気に見える
	口角はいつもより 1.2 倍上げよう	口角が上がっており、歯が見えていると笑顔に見える

	ポイント	アドバイス
しぐさ	礼をする際には、背筋を伸ばす	頭を下げるよりもお尻を後ろに突き出す方が良い
	語先礼後	語が先で、礼が後。 おはようございます。と話してから礼をする
	手の位置は、中指をズボンの縫い目に合わせる	指先は伸ばそう
	手を前で組む場合、男性は右手の手首に左手を添える。女性は手の甲に手を添える	後ろで手を組むのは NG

	ポイント	アドバイス
視線	聞き手の目を見る	
	聞き手が複数いる場合は、まんべんなく見渡す	これは落語家がうまい。ぜひ一度寄席に行くことをお勧めします
	目を見にくい場合は、おでこを見てよい	目を見るとドキドキする人にはお勧め。鼻を見ると笑ってしまう危険性が。



## 2) 聴覚情報

つづいて聴覚情報です。

	ポイント	アドバイス
声の質	ことばが明瞭に伝わるように口を大きく開けて話すようにする	
速さ	ひと言ひと言ゆっくり話す	どうしても早口になる人は文と文の間に「うん」と一呼吸入れることでゆっくり話しているように聞こえる
大きさ	口で話そうとすると声が小さくなるのでお腹で話すようにする	背筋を伸ばすと大きな声になる
口調	語尾を明確にすることでハキハキとしているように感じる	ます。です。に力を入れる
	えー、あの一、などの枕言葉は飲み込む	自分の声を録音するといかに枕言葉が多いかに気づく

## 3) 言語情報

伝えることは、「会社」「自分」「提案内容」。提案内容をきちんと伝えることは当然のこととして会社、自分のことをきちんと伝えることができるようにしましょう。そのためにも、会社の特徴を3つ、自分の特徴を3つ話せるようにしましょう。事例を書きます。

我が社の特徴	
1	社歴が50年あること
2	地域に根差して活動していること
3	過去10年間に発注者からの表彰を8度受賞していること
自分の特徴	
1	河川工事は10年以上の工事歴を有すること
2	建設の資格は10持っていること
3	コミュニケーション能力で近隣の方と友人になれること

提案内容を話す前に視覚情報、聴覚情報、言語情報がきちんと相手に伝わっているかをチェックしましょう。

## 雑談力

親密力を上げるためには雑談が欠かせません。  
現場で評価の高い現場代理人は、雑談がうまい人が多いです。  
現場をただ単にぶらぶら歩いているのではなく、職人さんと  
笑いながら話したり、近隣の方に声をかけられたり、お客様  
と真剣な話の時に、和やかに話すことができます。  
このような人は、雑談がきっかけとなってお客様や協力会社  
の方、そして近隣住民と仲良くなりその結果、工事をスムー  
ズに進めることができます。



雑談をする能力のことを「雑談力」と呼びます。

point 1 あいさつ +  $\alpha$

point 2 質問を使い分ける

point 3 木戸に立てかけし衣食住

### 1) あいさつ + $\alpha$

朝は「おはようございます」昼なら「こんにちは」「ご苦労様です」夜なら「さようなら」  
「お疲れ様でした」などと挨拶することでしょう。それを雑談のきっかけにするためあ  
いさつの後ろに一言添えるのです。



Aさん おはようございます



Bさん おはようございます



Aさん …。



Bさん …。

「おはようございます」だけなら「おはようございます」と返答がくるだけでしょう。  
しかし次のように話を終えたらどうなるでしょうか。



Aさん おはようございます。



Bさん おはようございます。昨日TVの『半沢直樹』ご覧になりました？



Aさん 見た見た。すきっとするよね。あまちゃんもおもしろかったよ。見た？

このようにと話がつながります。



Aさん こんにちは。きょうは表情がいいですね。いいことがあったのですか



Bさん 実は、昨日お客様から電話があり新しい建物を気に入っていただけたのです。

と話してくれるでしょう。



Aさん お疲れ様でした。きょうはまっすぐ帰るの？



Bさん ちょっと、スポーツジムに寄ってから帰ります。一緒に行きませんか？

このように、あいさつに+αのこたばを添えることで雑談が始まり、コミュニケーションがよくなります。

ぜひきょうから、いつものあいさつに一言添えてみてください。

## 2) 質問を使い分ける

質問は、クローズドクエスチョンとオープンクエスチョンに分かれます。

### クローズドクエスチョン

クローズドクエスチョンとは「はい」、「いいえ」で答えられる質問です。

雑談例 1



Aさん 昨日は残業だったの？

雑談例 2



Aさん あなたの血液型はA型でしょ？

どちらも、「はい」か「いいえ」で会話が終わります。

## オープンクエスチョン

次に、オープンクエスチョンは、質問された人が思ったことを自由に答えられる質問です。

### 雑談例 1



Aさん 学生のころ部活は何をやっていたの？

「テニス部だった」「バスケット部だった」「帰宅部だった」と回答は複数あり限定されていません。

### 雑談例 2



Aさん こないだの映画どうだった？

面白かった」「つまらなかった」「このシーンに感動した」と回答は自由にできます。オープンクエスチョンはさらに拡大質問、限定質問に分かれます。

## 拡大質問

拡大質問とは、What (何、どんな)、why (なぜ、どうして)、how (どうやって) を聞くオープンクエスチョンです。

具体的には次のような質問になります。

### 質問例 1



Aさん どうしてこの会社に入ろうと思ったのですか。

### 質問例 2



Aさん 小学生のころはどんな感じの子供だったんですか。

## 限定質問

限定質問とは、who (誰)、when (いつ)、where (どこで) を伺うオープンクエスチョンです。

具体的には次のような質問になります。

### 質問例 1



Aさん 奥さんとはいつ出会ったのですか？

### 質問例 2



Aさん このカーテンはどこで買ったのですか？

では、雑談を楽しむときは、オープンクエスチョン(限定質問、拡大質問)と、クローズドクエスチョンのどれを使って質問すればいいのでしょうか？

## クローズドクエスチョン → 限定質問 → 拡大質問

それは、「クローズドクエスチョン → 限定質問 → 拡大質問」の順序がよいです。

### 雑談例 1

	Aさん 髪の毛、切ったの？	クローズドクエスチョン
	Bさん はい	
	Aさん どこで切ったの？	どこで、限定質問
	Bさん ●●ヘアサロン	
	Aさん かっていいね。そのヘアサロン、 どうやって探したの？	どのように、拡大質問

### 雑談例 2

	Aさん 昨日テレビ観た？	クローズドクエスチョン
	Bさん はい	
	Aさん 何時ころ観たの？	いつ、限定質問
	Bさん 9時です	
	Aさん 何の番組？	何、拡大質問
	Bさん 『半沢直樹』です。 あれを観るとスキッとしますね。	

このように「クローズドクエスチョン → 限定質問 → 拡大質問」の順序に聞くと、徐々に相手の心が広がっていき、雑談が盛り上がります。

クローズドクエスチョン、限定質問、拡大質問を使い分けることによって相手に、よりきめ細やかな対応で質問ができます。

雑談を楽しく盛り上げるためには、オープンクエスチョンの方が、会話が広がるし、いろいろな話のネタも出て楽しいでしょう。

しかし、あまり親しくない人に対しては、相手のことも考慮して、答えやすい質問、クローズドクエスチョンから質問してあげるといいでしょう。親しくなってきたら、少しずつオープンクエスチョンに変えていけば、相手と打ち解けるのも早くなります。

この3つの質問形式を活用して、臨機応変に質問の仕方を変えることができれば、「この人は話しやすい人だなあ」とか「もっとこの人と雑談がしたいなあ」と好意を持ってもらえます。

質問を自由自在に使い分けられたら、「雑談力」はアップしますし、相手との親密性が向上するのです。

### 3) 木戸に立てかけし衣食住

最後にポイント 3. 木戸に立てかけし衣食住を解説します。

雑談で、実際には何を話したらいいのかという壁にぶつかります。デートをしているときに話題が途切れて、しらけた雰囲気になるようなものです。そこで話のきっかけとして、「木戸に立てかけし衣食住」を紹介します。

この一つひとつのことをきっかけにするというものです。

	ポイント	アドバイス
き	季節	趣味のゴルフの調子はどうですか
ど	趣味、道楽	消費税はどうなるのでしょうかね
に	ニュース	最近どこかに旅行されましたか
た	旅	最近どこかに旅行されましたか
て	天気	きょうの夕方は雨のようですね
	テレビ	昨日の「半沢直樹」観ましたか
か	家族、家庭	お子さんはおいくつになられましたか
け	健康	きょうは顔色がいいですね
し	仕事	いつも、いきいきと仕事をされていますね
衣	衣服	きょうのネクタイ、お似合いですね
食	食べ物	おいしいお店見つけたので、一緒にどうですか
住	住居	お住まいの〇〇はすてきなところですね

話題に詰まったときには「木戸に立てかけし衣食住」を思い起こしてください。