

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

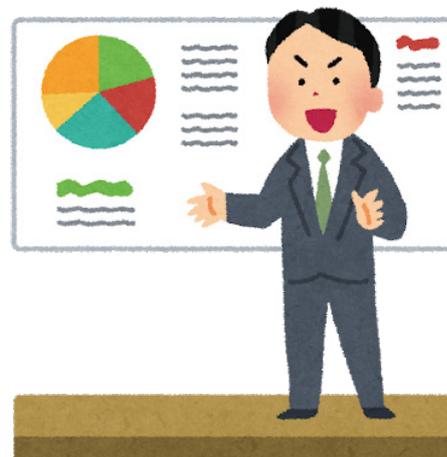
まず視覚情報です。

| | 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
と真剣な話の時にも、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るのです。



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 + α

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 + α

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。



現場コミュニケーション技術

2

リサーチ

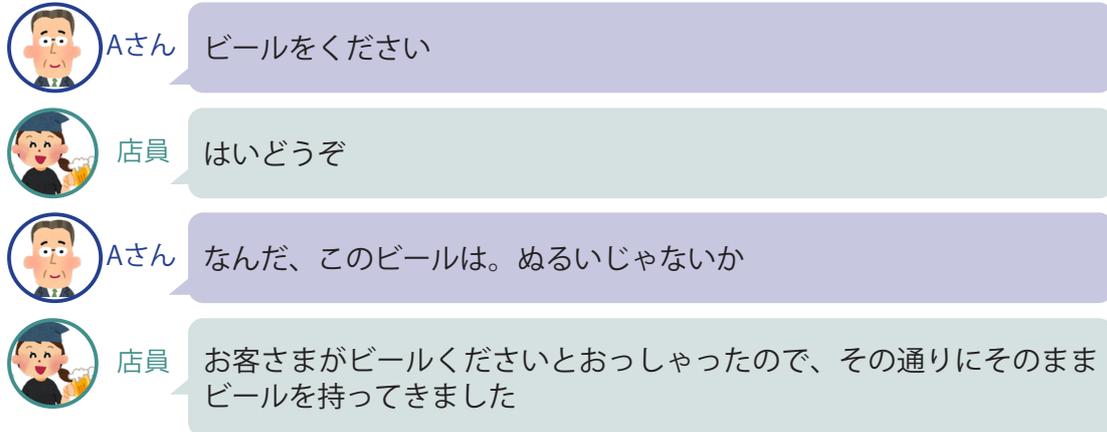
調査力を上げる

現場コミュニケーション技術の第2章は、リサーチ（調査）力を上げるということです。ここでは、リサーチ（調査）力、つまりは聞く力について詳しく解説をしていきます。

ニーズ（要望）、ウォンツ（欲求）

ニーズ（要望）、ウォンツ（欲求）という言葉があります。

ニーズ（要望）とは相手が口頭や文書で示したこと、ウォンツ（欲求）とは相手が心の中で欲していることです。



もし、こういうやり取りがあれば、そのお店には二度と行かないことでしょう。

このやり取りのなかで、“ビール”は相手が口頭で示したニーズ（要望）です。それに対して、心の中で欲している“冷たい（ビール）”というのはウォンツ（欲求）です。

つまり、話を聞く場合は、相手が口頭や文書で示したニーズ（要望）のみならず、相手が心の中で欲しているウォンツ（欲求）は何かまで聞き取る必要があるということです。



「事前期待」と「事後評価」

相手の気持ちには、「事前期待」と「事後評価」があります。事前期待とは、相手が事前に物やサービスを受け取る際にどのような期待をしているか。事後評価とは、物やサービスを受け取った後の気持ちのことです。

1) 事前期待 > 事後評価 は不満足



事前期待の方が事後評価よりも大きい（事前期待>事後評価）ことがあったとしましょう。つまり、期待していたほどではなかったということです。これを、“不満足”といいます。ニーズ（要望）に応えることができなかったとき、これも“不満足”です。例えば、ビールをくださいと言ったのにビールが出てこなかったり、他のお酒が出てきたりした。これは、不満足になるのです。

2) 事前期待 = 事後評価 は満足



事前期待と事後評価がイコール（事前期待=事後評価）であったとしましょう。これを、“満足”といいます。ニーズ（要望）が満たされたということです。ビールをくださいと言ったらきちんとビールが出てきた。これが満足です。

2) 事前期待 < 事後評価 は感動



一方、事前期待よりも事後評価が大きい（事前期待<事後評価）、つまり期待していた以上の評価があったとしましょう。これは、ニーズ（要望）に加えてウォンツ（欲求）まで対応した場合です。ビールをくださいと言われたときに、冷たいビールを持っていくことは当然として、夏であれば冷たいおしぼりを一緒に持っていかとか、「暑いですね」という一声をかける。このようなお店は、満足を超えた“感動”の関係となり、建設業であればリピート受注や紹介受注にまでつなげることができるのです。

建設工事のニーズ（要望）とウォンツ（欲求）

建設工事であってもニーズ（要望）に加えて、ウォンツ（欲求）に応えることで満足を超える感動の関係をつくることができます。

1) 文章で示されたことに応える施工 = 満足



例えば、図面や仕様書、現場説明会などで文書や口頭で示されたことに応える施工をする。これは、ニーズに応えているのみですから、満足の関係でしかありません。

2) 心の中で欲していることを聞き取る対応 = 感動

一方で、相手が心の中で欲していることまで十分に聞き取り、それに対応することができれば、満足を超える感動の関係をつくることができます。



Aさん 金曜日の夕方までに書類を提出してください

とお客さまに言われたとしましょう。それに対して、金曜日の夕方に書類を提出する。これは、ニーズ（要望）には応えているので満足はされますが、それを超えることはありません。

では、依頼を受けたときに



Bさん その書類はどのように使うのですか

と質問をし、相手が



Aさん 月曜日の朝の会議で使うんです

と言ったとしたらどうでしょうか。金曜日の夕方ぎりぎりに提出した場合、その方は残業しなければならないだろうし、月曜日の会議に間に合わないかもしれないと考えることができます。それを踏まえて、金曜日の午前中もしくは木曜日に書類を提出することができれば、相手のウォンツ（欲求）に応える仕事をするすることができるわけです。

このように、リサーチ（調査）力とは、ニーズ（要望）のみならず、ウォンツ（欲求）まで聞き取ることが最も重要なことです。



現場コミュニケーション技術

3

ライティング 文章力を上げる

プレゼンテーションに際して、発表資料を作成する必要があります。

もっともわかりやすい事例が紙芝居です。紙芝居を見る時、子供たちは1枚の絵を見つめます。そして耳から入る紙芝居師の人の声と絵を融合させて、想像を膨らませながら理解を深めていくのです。

その時、子供たちの気持ちは「分かった」というより「おもしろかった」でしょう。つまりプレゼンテーションにおいても、「分かった」というより「惚れた」と感じさせないといけません。

ここではいかにして「分からせる」のではなく「惚れさせる」紙芝居の絵を作成するかについて解説しましょう。

1. ビジョンがある



工事の解説に終始したり、工事を受注したいことを前面に出した資料では心に響きません。

「地域住民の幸せのため」「国民の豊かな生活のため」という壮大なビジョンを掲げ、そのために自ら実践できることを表現した内容に人は感動します。

そのためには、「ストーリー性」や「物語」が必要です。1枚1枚の資料が関連づいており、愛であふれていると、ついめくりたくなるものです。

2. 頭で考えずに心で感じる



頭で考えないと分からないような資料ではだめ。文章が長かったり、図がわかりにくいと考え込ませてしまいます。

「パツ」と見て、「はっ」と心で感じるような資料がいいのです。そのためには図だけでなく、写真や新聞記事の写しがあるとよいでしょう。

3. 「ふむふむと」と共感できる



最後のページまで、「ふむふむ」とうなずきながら見てもらえる資料を作りましょう。

「はてな」と首を傾げられるようではいけません。そのためには「なぜその工法なのか」「実績はあるのか」「確実性はあるのか」などの「はてな」と感じるであろう部分について、あらかじめ回答資料を用意しておくことです。

同じ体験を共有することで、聞き手と思いを共感できるようにしましょう。

4. 「あっ」と驚くサプライズを提供する

WOW!



前項で「ふむふむ」としてもらえる資料を作ろうと書きました。しかしそれだけでは不十分です。聞き手が「あっ」と驚く内容が欲しいのです。そうすると聞き手の残像に残り、忘れられなくなります。

驚くべき高い成果、近隣住民の感動の声などを紹介できれば、サプライズとなるでしょう。

5. 独演でなく共演



一方的に伝えるのではなく、聞き手に考えさせることも重要です。

「・・・についてどうでしょうか?」「これは何でしょうか?」など疑問形の資料を挟むことで聞き手も共に考えてくれるようになります。

独演でなく共演、FOR (～のために) でなく WITH (～とともに) がいいでしょう。



現場コミュニケーション技術

4

表現力を上げる

表現力とは、相手の心をつかむプレゼンテーションをする能力のことです。

誰も思いつかなかった世界一のアイデアを思いついても周りを説得できなければ意味がありません。

ドラッカーは、次のように言っています。

「最底辺から一段上がったら、しゃべったり書いたりした言葉でどれほど他人に影響を与えられるか、それが実態としての自分の能力を規定する」

つまりは、しゃべったり書いたりできなければ他人に影響を与えることができない、ということです。

本当は何を伝えたいのか

もっとも大切なことは、本当は何を伝えたいのかということです。

スターバックスのCEO ハワード・シュルツはコーヒーを売っているわけではありません。彼が売っているのは、職場でも家庭でもない「第3の場所」です。

アップルの故スティーブ・ジョブズはコンピューターを売っているわけではありません。彼が売っているのは、人の可能性を束縛から解放放つツールなのです。

自分が伝えようとしているのは何なのかをまずは知る必要があります。



この技術提案で、人々の暮らしがどうよくなるのかを伝えることができれば、説得は成功です。同時に聞き手を大いに楽しませることができれば伝道者たり得ます。

次に、具体的にどのようにプレゼンテーションをするかを考えてみましょう。

1. 起承転結でストーリーをつくる

発表は起承転結で構成すると良いでしょう。起承転結を上手く表現した事例を紹介します。



**京の五条の糸屋の娘、姉は 16、妹 14、
諸国大名は弓矢で殺す、糸屋の娘は目で殺す**

まず第1節、「京の五条の糸屋の娘」というのは、相手に興味や関心を持たせるための表現です。

第2節の「姉は 16、妹 14」というのは、内容を詳細に説明しています。この表現に加えて、例えば、性格であるとか趣味であるとか体格であるなど説明しても良いでしょう。

さて第3節「諸国大名は弓矢で殺す」これは、今までお嬢さんの説明をしながら急に大名が出てきて「あっ」と思うわけです。これが「転」と言われる部分です。



「あっ」と言わせておいて第4節「糸屋の娘は目で殺す」これは諸国大名を例に出したことで、よりいっそうこの「目で殺す」という魅力を感じます。「ああ、殺されたい」と思う人もいるかもしれません。

このように起承転結の4段活用で話すことで相手の心に迫るストーリーを作ることができます。

2. 第一声と締めくくりは特に自信をもって、力強く話す

第一声は期待を、締めくくりは余韻を決定づけます。最初と最後には、印象に残ることばを用います。



みなさん、こんにちは



・・・建設事務所の皆さん、こんにちは。



それでは、これで終わります。



・・・市民の豊かな生活のため、一生懸命に施工します

3. 手の位置は自分の胸の前



手が所在なさげにペンを触っていたり、紙を持ったりしていると自信がなさそうに写ります。聞き手の視線を集めるためには、手の位置を自分の胸の前におき、身振り手振りを加える方がよいです。

「重要な点は3つあります」という時は指で3をしめしたり、「大きい」とか「高い」という時は手でその大きさや高さを表すとよいです。

4. 数字を用いて話す

数字を用いて具体的に話すと聞き手の脳裏にその状況が浮かびます。



現場周辺には大きくて濁った池があります



現場から南西に 514m 地点に池があり大きさ 563㎡、濁度 12ppm です

5. 重要なポイントは「ためて」話す

メリハリがないプレゼンテーションは眠くなります。これは脳に刺激が与えられないからです。聞き手の脳に刺激を与えるためには、印象に残る伝え方をする必要があります。

それは「ためる」ことです。「ためる」とは1文字1文字ゆっくりと大きな声で話すことです。1文と1文の間に、一呼吸入れ、会場を見渡すとよいでしょう。



牡蠣殻入り沈砂池の特徴は、安価で、効果が長続きすることです



牡蠣殻入り沈砂池の特徴は、「あ・ん・か・であること」そして効果が「な・が・い・こと」です

6. あいまい語をなくし、語尾を省略せず言い切る

自分の話す姿をビデオカメラで録画して見てみると、いかに「あの」「ええー」が多いかに気づきます。これはくせですので、意識しないとなくなりません。



文頭の「あの・・・」「ええー」「・・・としたので。」
「・・・としますと。」と語尾があいまい。



すっきり話だし、「です」「ます」と言い切る

7. だれにでもわかる平易なことばで話す

専門用語や省略語を使うと意味が通じないことがあります。「漢字」や「英語」でなく「ひらがな」で話す心がけが重要です。

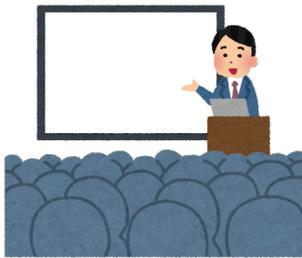


徹頭徹尾、CS 向上できるよう施工します。



はじめからさいごまで、みなさんによるこんでいただけるよう工事をすすめます。

8. 聞き手が迷いそうなときには、話の途中でも質問をとる



聴き手の表情を見ながら話すことで聴き手が納得していないことがわかります。そんな時や、話の区切りの時には「ここまでで、ご質問ありませんか」と問いかけるとよいでしょう。

その際、簡単な質問はすぐに答える、ややこしい質問は後でまとめて答えるとよいです。

上手なプレゼンターは例外なく、念入りの準備と練習を積んでいます。

私は、永く工事現場の施工管理をしていました。人前で話すことなどありませんでした。その後、現在では研修や講演を職業としています。しかし、最初は全く話せませんでした。

これは「練習しかない」と思い、著名な方の講演 DVD を買ってきて口真似をしました。その方と同じ内容を、同じ言い回しで繰り返し繰り返し話すのです。

これを「TTP」と言います。「徹底的にパクル」です。その後、TKP(ちょっと変えてパクル)と変化させ OKP (思いっきり変えてパクル) のです。

「自分にはムリだ」と思わず「自分にも聴き手の心を動かすプレゼンができる」と信じ、準備と練習を積み重ねましょう。



現場コミュニケーション技術

5

クロージング 交渉力を上げる

重要な位置づけにあるのが質疑応答です。プレゼンテーションがうまくいったとしても、質疑応答で失敗してしまえば効果が半減してしまいます。

技術者は基本的に、質疑応答や応答性が苦手です。実際、難易度が高いものであることは間違いありません。今回はそんな質疑応答にうまく対応する10のコツをお話ししていきたいと思います。

1. 質疑応答でも準備やリハーサルはできる

投げかけられた質問に対して、その場ですぐに答えなければなりません。この即興性こそが、質疑応答を難しくしている原因です。



あなたのプレゼンを聞いた後に、相手からどんな質問が来そうかを予想して、その質問への答えを事前に用意しておくことが大切です。

どんな質問が来そうか予想もできないならば、身近な誰かにプレゼンを聞いてもらって、どんな質問がしたくなるかを尋ねてみるとよいでしょう。

2. 質問内容のメモを取る

プレゼンテーション時は紙とペンを手元に置いておき、質問内容は必ずメモをとるようにしましょう。



これは、自分自身が聞き逃さないためでもありますし、相手から「真剣に自分の質問を聞いている」と思われる効果があります。

3. 質問内容を最後まで聞く

相手の質問に対して「ああ、こういう質問だな」と勝手に予測して回答してしまうことがあります。



私の知人で『『しんすいせい』を説明してください』と言われ「浸水性」についてお話したらどうも相手が怪訝な顔をしており、よく考えると「浸水性」でなく「親水性」の質問だったということがありました。

相手が本当に聞きたかったことはもっと基本的なことであつたり、一步踏み込んだ内容である場合もあります。勝手に質問を聞いた「つもり」にならないようにしなくてははいけません。

4. 質問内容を復唱する



質問を「復唱する」というだけでメリットが生まれます。相手の質問内容を理解しているということを示すことができます。

例えば「この工法の効果は確実ですか？」という質問があったとします。

この質問に対して「この工法は確実に騒音低減の効果があるかというご質問ですか」とわかりやすい言葉に変換しながら復唱します。

そうすることで、質問した人は「きちんと私の質問を理解してくれたんだな」という安心感が生まれます。

5. 質問を受けてすぐに答えなくても良い



質問を受けてすぐに答えなくても良い、表現を変えれば「考える時間がもらえる」のならば、質疑応答の難易度がずいぶん下がります。

「質疑応答では、質問されたらすぐに答えなくてはならない」と考える人がいますが、質疑応答がうまい人ほど、「数秒考える時間を確保しよう」と考えます。

6. 正直に「すぐに答えられない」と話す



正直に「すぐに答えられないので、少し考える時間が欲しい」と言うことも大切です。

ほんの少し、考える時間をもらうのです。このように言うと「すぐに答えられないなんて言うと、専門性を疑われるのではないか？」と感じるかもしれません。

「私がよくわかっていないので、すぐには答えられない」のではなく、「あなたの質問が深く鋭いので、私としても考えて答えたい」と理解しましょう。

7. 質問に対する答えは、まず結論から述べる

はい

いいえ

理由をくどくど述べて結果を最後に伝えられると相手はいらいらします。

例えば「この工法は実績が不十分なので信頼性が低いのではないですか？」という質問に対しては、まず「いいえ、違います」か「はい、そうです」という結論を答えてから、「それは…だからです」というように理由を答えましょう。

8. 質問の内容がわからなかった場合



落ち着いて「よくわからなかったので、もう1度言ってもらえますか？」と聞けば、相手はわかりやすく言い直した質問をしてくれます。

わからないまま違った観点で答えだすと「理解力が低い人だ」と判断される恐れがあります。

9. 複数の質問を同時にする人に対する返答方法

質問者に対して1つずつ答えを返しましょう。「まず1つ目の質問ですが……です。次の質問に対してですが……です」

1つ答えを返した時点で、2つ目の質問内容を忘れるのはよくある事です。その場合は、質問者に「次の質問は何でしたでしょうか？」と尋ねましょう。

10. 質問者に敬意を示す

最後に「お聞きくださりありがとうございました。」と質問者に敬意を示すことが重要です。

いかがでしょうか。質疑応答 10のコツに留意して見事勝ち取る質疑応答をしてください。

WHAT'S HATACON

会社概要

| | | | |
|------|---|--------|---|
| 住所 | 本社 〒450-0002 愛知県名古屋市中村区名駅4丁目2番地28号 名古屋第二埼玉ビル4階 | 取得免許 | 一般労働派遣事業 派 23-020481 有料職業紹介事業 23-ユ-020264 |
| | 東京支店 〒104-0061 東京都中央区銀座7丁目15番地8号 タウンハイツ銀座406 | 関連会社 | ハタ コンストラクション株式会社 |
| 代表者 | 代表取締役 降旗 達生 | 関連団体 | NPO 法人 建設経営者倶楽部 KKC ISO 推進フォーラム |
| 創業 | 1998年11月 | 実績 | 鹿島建設株式会社 大成建設株式会社 株式会社大林組 株式会社熊谷組 五洋建設株式会社 戸田建設株式会社 飛鳥建設株式会社 ジェイアール東海建設株式会社 東亜建設工業株式会社 中日本高速道路株式会社 三菱重工業株式会社 一般社団法人建設業振興基金 他 |
| 設立 | 2000年9月19日 | | |
| 資本金 | 10,000千円 | | |
| 事業内容 | 建設関連経営・技術コンサルティング事業 セミナー事業 ISO 認定取得コンサルティング事業 人材派遣事業 有料職業紹介事業 | | |
| | | 取引金融機関 | 三菱 UFJ 銀行、名古屋銀行 |

代表紹介



ハタ コンサルタント株式会社

代表取締役

降旗 達生

1961年、兵庫県神戸市生まれ。小学生の時に映画「黒部の太陽」を観て、困難に負けずにトンネルを掘り進む男たちの姿に憧れる。1983年大阪大学工学部土木工学科卒業後、株式会社熊谷組に入社。ダム工事、トンネル工事、橋梁工事など大型工事に参画。

阪神淡路大震災にて故郷兵庫県神戸市の惨状を目の当たりにして開眼。建設コンサルタント業を始める。東京オリンピック建設、マンション傾斜問題等で建設の専門家としてテレビ、ラジオ、新聞等の取材多数。国土交通省「地域建設産業生産性向上ベストプラクティス等研究会」、「キャリアパスモデル見える化検討会」、「建設業イメージアップ戦略実践プロジェクトチーム」の委員を歴任。

日本経済新聞、朝日新聞、読売新聞、中日新聞などへの記事掲載、テレビ朝日「グッドモーニング」「モーニングバード」、テレビ愛知「ニュースアンサー」、中京テレビ「キャッチ!」、名古屋テレビ「ドデスカ!」など、メディア出演多数。「がんばれ建設～建設業業績アップの秘訣～」は読者数19,000人、日本一の建設業向けメールマガジンとなっている。

読者数
19,000人突

日本一の建設向けメールマガジン

がんばれ建設

～建設業業績アップの秘訣～

登録無料



「役立つ」「身につく」「勉強になる」
建設関連の情報満載!



無料提供中!

建設技術者

キャリア別能力向上システム

施工管理技術者の年代ごとに必要な能力と
育成方法を一覧表にしています。
教育計画作成の参考にご活用ください!



お問合せ

科学と技術に心を添えて
ハタ コンサルタント株式会社
ハタウェブドットコム www.hata-web.com



0120-926-810

受付 / 平日 9:00~17:00



info2@hata-web.com

3営業日内のお返事

ハタコン

検索

https://hata-web.com

セミナーやコンサルティングに関するお問い合わせ、ご相談、資料請求などお気軽にご連絡ください。