

次代を創るリーダーたち

SUPER CEO

[スーパー・シーイーオー]



マイコーチングオフィス 代表

中村 舞

**人が育つ、人間関係が築ける
究極の人材育成「ビジネス傾聴力」**

人が育つ、人間関係が築ける 究極の人材育成「ビジネス傾聴力」

コーチングスキル、メンタルヘルス対策など、さまざまな企業研修を行なうマイコーチングオフィス。
中村舞代表がたどり着いた、究極の人材育成「ビジネス傾聴力」の可能性に迫る。



なかむら まい。1974年生まれ、北海道北見市出身。北海道拓殖銀行・北洋銀行を経て、政府系法人に転職。この時期に出合った「コーチング」に魅了され、CTCプロコーチ養成スクールにて本格的に学ぶ。2008年にマイコーチングオフィスを設立。企業研修や講演などの活動をはじめ、2017年からはテレビ会議用アプリ「zoom」を使って、全国に傾聴講座も配信している。

コーチングの本質は、傾聴にあり

2008年にマイコーチングオフィスを設立し、これまでさまざまな企業にて研修・講座・講演を行なってきた中村舞代表。なかでも力を入れているのが、部下指導に生かせる管理職向けコーチングスキルの指導だ。

「コーチング」とは、1990年頃からアメリカを中心に広まった人材開発技法のこと。各分野で活用されており、昨今ではビジネス業界でも注目を集めている。その理由は、変化への対応力を高められる点だろう。上司が部下へ知識やスキル、ノウハウを教える「ティーチング」は組織のやり方・アイデアが画一的になりやすく、組織全体が変化へ対応しにくい体質になるという弱点がある。一方の「コーチング」は、上司の質問によって部下それぞれが持っている能力を引き出すこと。そこから生まれたやり方・アイデア自体が組織の引き出しとなり、多様な顧客ニーズや要求に応じられる素地となる。さらには、創造性や革新性も向上するので、新たなイノベーションを生む可能性を秘めているといってもいい。

しかし、約10年にわたり、企業でコーチングスキルの指導に携わって気づいたことがあると中村代表は話す。

「コーチングは、上司の質問によって部下の能力・やる気・気づきを引き出すので、問いかけが重要と捉えている方が多いのですが、そうではありません。コーチングの本質は「傾聴」なんです。部下の話にしっかりと耳を傾けなければ、そもそも相手に適した問いかけができません。人は話を聞いてくれない人には本音を話さないので、部下の本心もわからず、抱える課題にも気づくことができません。そして、もっとも深刻なのは、ほとんどの上司が部下の話を聞いていないことに「気づいていない」ということです。例えばたくさんの方が『部下と話をする時間がない』と相談してきます。その言葉のとおり、多くの人が部下と関わるとき、話そうとしていないんです。話すことが指導やサポートだと思っています」

社会人になりたてのころを振り返ってみてほしい。こんな経験はないだろうか。

仕事で悩んでいるとき、厚意にしてくれる上司から「悩み

多角的な学びのスタイルで、「飽きずに集中できる」「現場ですぐ使える」研修・講座・講演を提供している。



バックパッカー海外ひとり旅が趣味だという中村代表。モロッコや南インドなど、敢えてマニアックな場所へ行き、新天地にワクワクするという。

を聞くよ」と言われた。思いきつて心の内にあるものを吐露しようとしたが、すべてを語る前に『気にしすぎ』『みんな同じ経験をしている』『もっと自信を持って』などの言葉で遮られ、そこから先は延々と上司の体談やアドバイスを聞かされた。上司は励ましたい一心であることはよくわかっている。だが、自身の悩みは解決していかないどころか、何も打ち明けてもらえない。ただただ煮え切らない思いだけが残ったことを。

そこで中村代表は、部下の話に耳を傾ける機会が全ての指導のスタートになると、職場向けのビジネス傾聴力に特化した研修メニューを展開。なかでもユニークなのが、聴き役会話というオリジナルトレーニング法だ。

「2日1回、たった2分間だけ、否定も批判もジャッジもせず、傾聴のスキルを取り入れながら、ただ部下の話聞いてくださいというものです。それだけで部下の印象が変わり、また部下の上司に対する態度も変わってきます。お互いに心を開いて向き合えるようになるんです」

そのような小さな歩み寄りを重ねていくことで、さまざまなメリットを得られるという。

「最大のメリットは、部下の情報(本音)を得られること、そして信頼関係が築けることです。この二つがあれば、ただのアドバイスでも素晴らしい成果が生まれます。さらに、こちらが聴く姿勢をすれば、相手もこちらの話を聴いてくれる。ひいては、傾聴力が習慣化されると顧客に対しても同じ姿勢で向き合うようになるので、顧客の期待値を超えるサービス・製品の提供ができるようになる人も多い。考えを客観的にまとめて整理し、そこから物事を考える力も身につく、多くの人の話を聴くことで、人を見る目も養われる。ビジネス傾聴力には、大きな可能性が秘められているのです」

自分が話をするのではなく、まずは相手の話を聴く。それは、相手の個性を一度受けとめて、そのうえで自分と相手(と会社と顧客)がプラスになる関わりを創造するということ。社会全体がそれを当たり前に行なう流れをつくること、中村代表の夢である。そのような社会が実現したら、きっと、誰にとつても今よりずっと生きやすく、たくさんの方の成果を生み出せる世界になるのではないだろうか。



「かつての私も、人の話を聴くことができない人でした」と中村代表。傾聴力を習得したことで、人間関係の悩みが一気に解消されたそう。「この凄さを多くの人に知っていただきたいです」

この経営者に聞きたい

5つの質問

Q 起業家・経営者になったきっかけを教えてください。

A 講師としてさまざまな企業と関わらせていただくうちに、人材育成や仕事能力の向上に欠かせない「ビジネス傾聴力」のスキルをもつ社員が少ないことに気づきました。「ビジネス傾聴力」のスキルの重要性を経営者や管理職の方々に伝えるとともに、社員の傾聴力の向上に重点を置いた、独自の研修を提供したいと思ったためです。

Q 貴社の強み、特徴を教えてください。

A 私はコーチとしても数1,000時間、クライアントと関わってきました。あらゆる人物・シーン・テーマに対応できる傾聴力とコーチング力を身につけており、そのスキルを使ってどのように伝えたらより理解してもらえるか、何をするとスキルを習得できるか、社員の状態に合わせた最高の研修の場をつくることができます。

Q 今後の展望、目標を教えてください。

A 「傾聴力の素晴らしさ」を日本中に広めたいです。研修や講座・講演を通して、「ビジネス傾聴力」のスキルをわかりやすく指導し、仕事力・人間関係構築力・サポート力が格段にアップし、これまで以上の成果を生み出す社員の育成に全力を注ぎます。いつか子ども達が両親から傾聴力を学べる時代になったら嬉しいですね。

Q 最近の趣味やこだわりを教えてください。

A 好奇心と勇気が錆びつかないようにと、40代になって生まれて初めてバックパッカー海外ひとり旅を始めました。これまでモロッコ、南インドなど、マニアックな場所に挑戦しています。また、ビジネス傾聴やコーチングなどを教えるYouTubeチャンネル「教えてまい先生」も開設。新しい取り組みにワクワクしています。

Q ご自身の強みを教えてください。

A 人に対して心を開けることです。その理由は、コーチングを通して傾聴力を身につけたことで、先入観なく、好奇心をもって相手の話に耳を傾けることが習慣となり、相手の心に一歩近づくことができるようになったからです。仕事でもプライベートでも、人間関係に困ることがほとんどなく、お互いの違いを楽しみ、誰とでも仲良くなれるところが強みです。

マイコーチングオフィス

TEL : 011-522-8664

HP : <http://www.maicoach.com/>

●事業内容：コーチング個人セッション、コミュニケーション指導、企業研修・講座・講演