

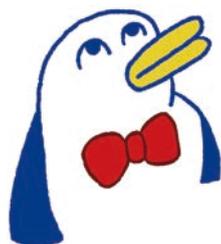
# NATTARA

# SKILL BOOK

1



リーダーになったら



どうしよう!?

「成長したい」と思うすべての人に

**NATTARA**  
トレーニング スクール

■この冊子は、公式WEBサイトのNATTARAスキル  
〈ショート動画〉Vol.1～Vol.3をまとめたスキルBOOKです。

# ビジネス人生をきっと楽しく豊かにする、 NATTARAスキル。

まずは **〈リーダーになったら〉編**です。



仕事に就いたとき、最初は新人でも、後輩ができて先輩になったら、チーム内では、明日からあなたが「リーダー」になるかも知れません。「リーダー」は、チームリーダーから部署や組織、プロジェクトのトップまで、ビジネスワークの中で、誰もがさまざまな場面で出会う大切な役割です。

そこで、「リーダーになったら」これだけは身につけたい、とっておきのビジネススキルをご紹介します。

## CONTENTS

### 〈リーダーになったら〉

#### Vol.1

#### 説明責任がある

- [1] 仕事の目的は、風化しやすい
- [2] モチベーションの維持
- [3] 何度でも伝える

#### Vol.2

#### 最高のチームをつくろう

- [1] 良い子
- [2] 悪い子
- [3] 普通の子

#### Vol.3

#### 考える組織にしよう

- [1] 「聴く」スキルを磨く
- [2] 新しいことへの拒絶
- [3] 質問の力を信じる

## こんにちは。越前賢一です。

〈リーダーになったら〉編の第1回目です。

**リーダーが大きな成果を上げるために、  
まず求められるのがCSです。**

ここで、何故CSが求められるのか。

その理由がわかるNATTARAスキルをご紹介します。



まず、第1回目のテーマは、

**リーダーには「説明責任がある」というお話。**

CSとは、Customer Satisfaction(顧客満足)のことですが、リーダーにとっての顧客は、メンバーである部下の人たち。リーダーは、その顧客にいろいろなことを説明する責任があります。ここで言うCSとは、「ちゃんと説明する」という意味。

リーダーは、会社や組織から成績を上げることが期待されますが、一人で大きな成果を出すには限界があります。チームのメンバーそれぞれが最高のパフォーマンスを出すためには、仕事の意味や目的を各メンバーが納得して取り組む必要があるのです。

では、どうしてCS(ちゃんと説明する)が必要かを、3つに分けて説明します。

# [1]仕事の目的は、風化しやすい



日々の忙しさの中では、この仕事は何のためにするのか、何のために働くのか、などが、見失われてしまいがちです。

まず、ひとつ目のポイントは、「**仕事の目的は、風化しやすい**」ということです。

では、風化するとどんなことが起きるのでしょうか？

仕事の目的を見失うと、目の前の**数字や成果だけを追い始め**、**どんどん数字だけの確認や数字のよしあしだけが話題となり**、**数字の奴隷**になっていくのです。

挙句の果てに数字を上げるために、**コンプライアンス違反**が起きる。こんな職場にしたいですか？

**毎日、楽しく仕事場に行く**という、大きな価値が失われてくるのです。

みんなが**ひとつの目的にベクトルを合わせる**ためには、

リーダー自身が**仕事の目的**を言い方を変え、

**わかりやすく話してあげる**

必要があるのです。



## [2] モチベーションの維持



仕事の目的を見失わず、モチベーションを維持するためには、メンバーの行動をよく見て、丁寧に話を聞き、説明することです。

人間は、ちょっとしたことで気分が落ち込んだり、喜んだり、うれしくなったりする**感情の動物**です。

ここでも**CS=ちゃんと説明する**ことは重要です。

メンバーや部下が**ちょっとした成果**を上げたとき、その成果がチームや会社にどんな影響を与えるか**ちゃんと説明**してあげることです。本人にはもちろん、ほかのメンバーにもその説明をすることが、チームや組織の**モチベーションを上げる**ことになります。

また、逆に**うまくいっていないメンバー**や部下に対しても話を聞きだし、声をかけ、**仕事の目的や仕事の意義**をベースにアドバイスを与え、勇気を与えることが大切です。

ここで一番大事ななのは、**アドバイスを先に与えない**ということです。まず聞いてあげる。

**問題点を共有**してから**アドバイスや説明**を行う、という順番を守ってください。そうしないと、相手には**何も入っていかない**ことを理解してください。



## [3] 何度でも伝える



人は忘れる動物。  
そのことを理解したうえで、  
いろいろと工夫をして、  
何度でも説明することが大切です。

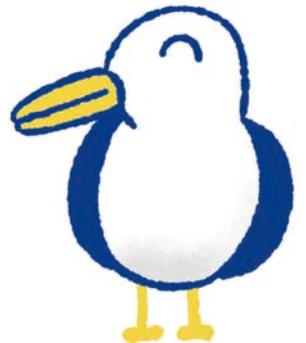
伝える側は、一度言ったら**伝わったと勘違い**します。

人はそう簡単なものではなく、**人は忘れる動物**でもあります。

**ほとんど伝わりません。**

リーダーは、簡単には伝わらないと理解して  
**CS=ちゃんと説明する**ことが大切です。

同じことを何度も繰り返すのは、苦痛かもしれません。  
だから**言い方を変え、たとえ話を**する工夫が  
リーダーには求められるのです。



これで、今回のお話は終わりです。

**C: ちゃんと**  
**S: 説明する**  
**ことです**



リーダーは、  
メンバーをよく見て・話を聞いて・理解したうえで、  
**説明責任**をしっかりと果たすこと。  
つまり、**仕事の目的**を何度も何度も、  
メンバー一人ひとりに、  
**伝わるまで話す努力**が必要なのです。



では、また  
お会いしましょう！

# こんにちは。越前賢一です。

〈リーダーになったら〉編の2回目です。

**チームのメンバーは、  
優秀で気の合う人だけではありません。**

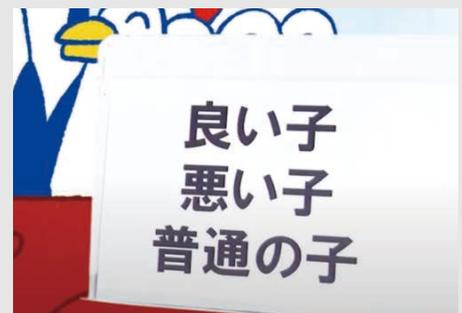
そんなときでも大切なのは、チームワークです。  
そこで役立つNATTARAスキルをご紹介します。



今回は、ずばり、  
「最高のチームをつくろう」というお話。

チームリーダーになって最初に頭を悩ますのが、チームにはいろいろな人——つまり**良い子、悪い子、普通の子**が存在するということです。リーダーは良い子が好きですが、チームは**良い子ばかりではない**ということを理解することから始まるのです。**良い子、悪い子、普通の子が存在して一つのチーム**なのです。この3人をうまくコントロールして、初めて最高のチームで最高のパフォーマンスが得られるのです。

では、この3人それぞれに、  
どのように対応したらよいのでしょうか？



## [1] 良い子



良い子は、成果をあげてくれるので、リーダーはつい放置してしまいがちですが、良い子には、さらに高い目標を与えて、可能性を発揮させてあげましょう。

良い子に対しては、リーダーは、結構**放置していることが多い**と思われがちです。

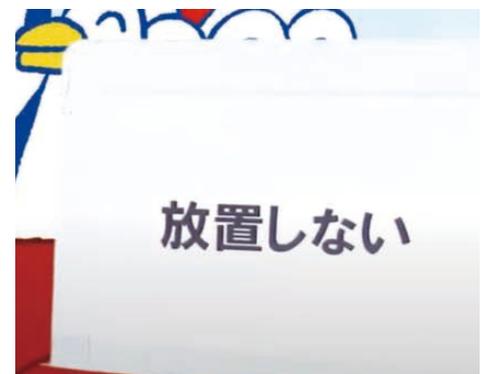
ほめる行動はしますが、それだけです。これでは、もったいないですね。



良い子には、**さらなる成果をあげてくれる可能性**があります。

ですから、さらに**高い目標**をしっかりと与え、さらなる**期待と勇気**を与える必要があります。

リーダーは、良い子を**放置しない**でください。



## [2] 悪い子



悪い子には、がみがみ言ってしまうと  
かえって逆効果です。  
リーダーは、悪い子にも  
「できることを探す努力」が必要です。

リーダーは**悪い子を嫌いになりがち**です。  
この感情で悪い子に対応したらどうなるか？

一方的に「**あれやれ、これやれ**」と指示をします。  
指示してもできないので、  
さらにエスカレートして「**がみがみ**」言うようになります。

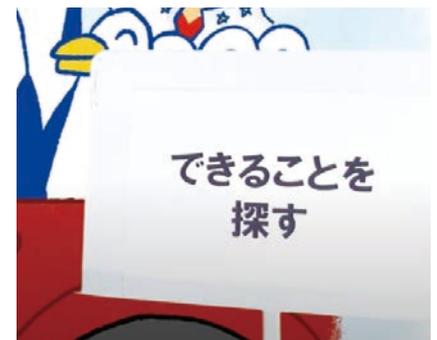


悪い子は、さらに**リーダーが嫌い**になり、やらなくなります。

リーダーは、悪い子にも**できることを探す**ことです。  
できそうなことを**見つける努力**が必要なのです。  
これが見つかれば、あとは簡単です。

先人の山本五十六の言葉に沿って  
「**やってみせ、やらせてみて、ほめてやらねば  
人は動かじ**」を実行するだけです。

これを**繰り返す**ということです。



### [3] 普通の子



普通の子には、  
一皮むけない理由があります。  
リーダー自身が「成長させたい」  
という情熱を持つことで、  
普通の子を活性化させてください。

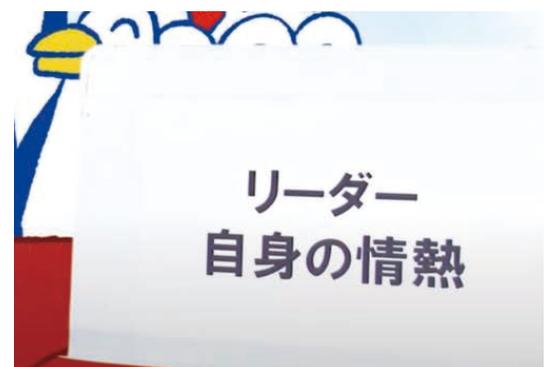
普通の子は、そこそこやる人たちですが、**一皮むけない理由がある**はずです。

その理由は、**仕事に対する姿勢**に問題がある場合や  
**仕事の目的や意義**を深く理解していないことに  
起因していることも多いのです。

能力はあるのに、否定的な考え方を持ったりもします。  
こうした普通の子には、  
しっかりと**目標の進捗管理**をする必要があります。

**毎月面談**したり、面談を通じて**アドバイス**したり、  
リーダー自身がその子を**成長させたいという情熱**を持つことで、  
普通の子の**活性化**を促します。

簡単に言うと、リーダー自身が  
**成長の喜びに興味を持つ**こと。  
**人は成長するもの**だと信じて  
継続することなのです。



最後に、経営理論の組織論の中で言われていることを少し説明します。

たとえば、ある組織に、

『1』の力のある人、『3』の力のある人、

『5』の力のある人がいるとします。



通常の組織では、

これを合計すると『9』になるはずですが、組織論では、

『9』ではなく『3から5』になる組織が多いと言われています。

合計が『9』以上になる組織も存在しますが、

それは、リーダーのコミュニケーション能力に起因しているのです。

良い子、悪い子、普通の子の能力を

少しだけ上げる努力を継続するリーダーがいれば、

必ず最高のチームができあがります。

これで、今回のお話は終わりです。

良い子、悪い子、普通の子がいるチームで、

リーダーが情熱を持って

メンバーの能力を上げる努力を継続すれば、

きっと最高のチームが生まれます。

では、また  
お会いしましょう！



# こんにちは。越前賢一です。

〈リーダーになったら〉編の3回目です。

チームのメンバーの  
一人ひとりが自ら考える組織は、  
どうしたらつくれるのか。

ここでも、リーダーの役割は大切です。  
そこで役立つNATTARAスキルをご紹介します。



今回は、

「考える組織にしよう」というお話。

チームのメンバーそれぞれが、仕事に前向きに、いろいろな提案や意見をもって取り組んでくれたら、リーダーとしてはうれしいですね。

でも、リーダーが一方向的に指示を押しつけても、多くの場合、うまくいきません。

考える組織をつくるには、まずリーダーの仕組みづくりの仕掛け・準備・心構えが必要なのです。

では、考える組織づくりについて、3つに分けてお話しします。

## [1] 「聴く」スキルを磨く



まずは、「聴く」スキルを磨くこと。リーダー自身が耳を傾け、目を見て、寄り添う心を持つことで、相手の本音を聞き出し、課題をみつけ、考える行動へとつなげていきます。

『聴』という字は、分解すると『耳』『目』『心』になります。

リーダーは、まずこの

**3つの機能を十分に訓練**することが必要です。

**耳を傾け**、相手の**目を見て**、何を言いたいのか

相手の気持ちに**寄り沿う心を持つ**ことが求められます。

ところで、『聴く』ということは、実は非常に**苦痛な作業**なのです。

ですから、この苦痛な作業＝『聴く』ことを原点に、

相手を理解しようとする**努力を相手に見せる**ということなのです。

リーダーが**真剣に聴いてくれる**から、

相手は**本音を言う**のです。

本音がわかれば、**課題が明確**になります。

そうすると、相手も納得し、本音で話をして、

**考える行動**をとってくれるのです。



## [2] 新しいことへの拒絶



人は、新しいことをしたがりませんが、新しいチャレンジをしなければ、大きな成果は生まれません。そこで、リーダー自身の行動が重要になります。

人間の脳は、**新しいことに拒絶反応**を起こします。

言い方を変えると**新しいことに不安**を覚えるということがわかっています。

やったことのないことに不安を覚え、**従来どおりのやり方を踏襲**しようとしします。

しかし大きな成果を上げるためには、**新たなやり方にチャレンジ**しなければなりません。

**チャレンジ精神**は、大事に育てなければならない**チームの課題**です。

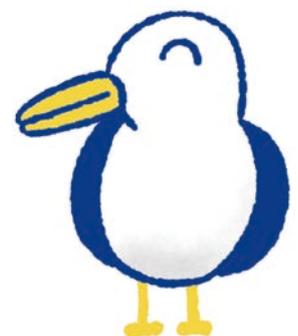
では、どうすればいいのか。

そのためには、まずリーダー自身が**新たな提案や行動**をあきらめず**繰り返す**ことなのです。

周りの不安を払拭することにより、メンバーも**新たなことを考え始める**のです。

成功しなくとも、新たなやり方や考え方に対しては、

**感謝の言葉**も忘れずに付け加えてください。



## [3] 質問の力を信じる



日頃から、メンバーに「質問」を繰り返し投げかけ、考える機会を作ります。これにより、日常的に「考える」ことを促し、考える習慣へとつなげます。

何気ない会話やメンバーが話している事柄に興味を持ち、『どうして?』『なぜ、そうしたことを考えた?』など日頃から質問を繰り返すことは、とても大切です。

『質問』は、相手に考えさせる行動を促すとともに、相手に物事を整理する機会を与えるからです。

また『質問』は、説明しなければならぬ場面を意識的に作ることに、大きな効果を発揮します。

この事柄・やり方について、『どう思う?』『どうなると思う?』などを繰り返し投げかけることで『考える』という行動を日常的に繰り返し促すことにより、メンバーに考える習慣をつけさせることにつなげていきます。



これで、今回のお話は終わりです。

**横並びより個性！**  
**考える組織に**  
**しませんか**



考える組織をつくるにも、

**リーダーの役割**が大きく左右します。

リーダーは、メンバー一人ひとりにしっかりと**向き合い**、  
**本音**を聞き出し、**新たなチャレンジ**を促しましょう。

考える組織づくりに向けて、

ぜひ**継続して**取り組んでみてください。



では、また  
お会いしましょう！

## 〈リーダーになったら〉

- [1] 説明責任がある
- [2] 最高のチームをつくろう
- [3] 考える組織にしよう

この〈リーダーになったら〉編では、  
チームリーダーから、プロジェクトのトップまで、  
「リーダー」になったら、ぜひ身につけておきたい  
ビジネススキルをご紹介します。

ぜひ、「～になったら」をステップアップのチャンスと捉えて、  
前向きに継続してチャレンジしてみてください。

では、幸運を祈ります。



NATTARAトレーニング スクール  
公式WEBサイト [www.nattara.net](http://www.nattara.net)



キミもチャレンジしよう!



NATTARAトレーニング スクール〈運営事務局〉

〒153-0051 東京都目黒区上目黒5-6-26 メゾンLEE1階 (株)クレド内  
TEL:03-6452-4828 / FAX:03-6452-4827