

株式会社マネジメントセンター  
〒310-0836

茨城県水戸市元吉田町 1041-4

カンビルビル 4F

TEL029-246-4671 FAX029-246-4672

URL : <http://www.isommc.com/>



編集責任者  
松本幸雄



今回のテーマは、「話し方」です。話し方ひとつで、相手を傷つけたり反対に感動させたりできる道具ですが、なかなか上手に使うのは難しいものです。一緒に考えていきたいと思います。

## 人を動かす仕事の話し方①

### (1) 仕事にとって言葉は「命」

皆さんは職場で又はお客様と話をし、仕事を進めていると思います。そして、その話し方如何で、仕事があまくいったり、思うようにいかなかったりしていないでしょうか。

そうです、言葉は仕事をする上で重要な役割を果たしています。言葉は仕事をする上で、その成果を決める「命」なのです。しかし、体系的な学習をする機会がないまま仕事をして、うまくいかないビジネスマンも多く見受けられます。今回は、言葉について考えてみたいと思います。

### (2) っておきの言葉をノートに書く

元、東レ経営研究所の社長を勤めた佐々木常夫さんは、仕事をする上での言葉の重要性に気づき、その研究を行って仕事で大きな成果をあげました。その佐々木さんの体験に基づく方法を紹介합니다。

佐々木さんは、ビジネスマンにとって言葉は、最大の武器であると感じました。その理由は、どんな言葉を用いれば、相手に正確に伝わり、相手の心を揺さぶるかを考えながら、言葉を選び、磨き、発していくことが大切だと知ったからです。

その為にしたのは、「とおきの言葉」を見つけたときにノートに書きとめることを実践したのです。名言を思いつくのは難しいですが、新聞や本などで発見した素晴らしい言葉は、意識さえすればいくらでも見つけることができるのです。

### (3) 言葉を磨くために「書いて検証」

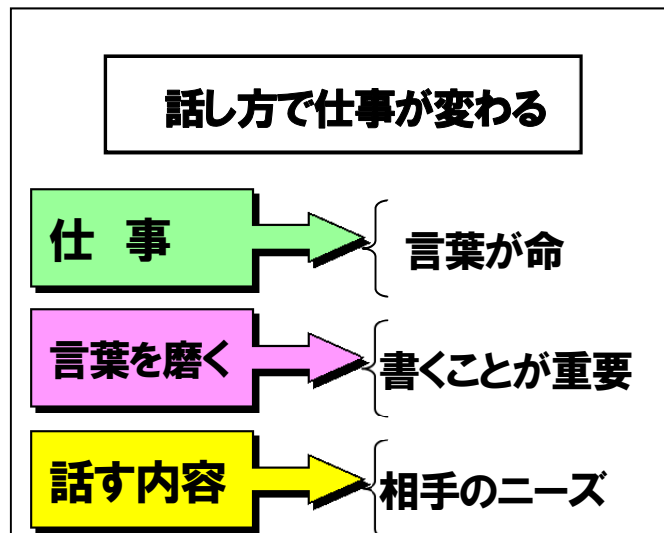
次に、「話す力」をレベルアップするには、まず文章を書く習慣を身につけることが大きな力となってきます。それは、頭の中だけで考えていると自分の考えや内容がまとまらず、うまく話せないのが普通だからです。

そこで、すぐに消えてしまう「話すこと」だけをやめるのではなく、文字として残る「書くこと」をして文章にしたり、資料としてまとめた方が、適切な内容に

なっているか、効果的な言葉を選んでいるかを緻密に検証することができるのです。行き当たりばったりに話してもなかなかうまくいかない人でも、「書くこと」で飛躍的に「話す力」が伸びてきます。

### (4) 相手の求めている事を話す

よく自分の話したいことだけ話して、周囲が興味がないのに気づかないで、一方的に話している人がいます。反対に、こちらが知りたい情報を、短い時間で的確に伝えられる人もいます。その違いは何でしょうか。一言で言えばそれは、「ビジネスセンスの違い」ということとなります。



ビジネスセンスのある人は、その日その場で話すべきテーマを明確に把握しています。お客様との対話であれば、「お客様のニーズはなにか」、職場であれば「現在の課題はなにか」ということを、意識しながら相手と向き合っているのです。

そのビジネスセンスを磨く方法は、仕事の中で、「計画主義」、「自己研鑽」、「効率主義」、「シンプル主義」、「結果主義」ということを意識して、仕事することが大変有効です。ビジネスセンスはその人の「仕事の姿勢」そのものなのです。

担当 松本

# 知って得する ISOの改訂情報

## 社内ルールを見直すチャンス!

昨年から来年2015年に掛けては、ISOの様々な規格が改訂される時期です。いち早く情報をキャッチすることで先手を打ち、無理のない仕組みの構築と業務内容の見直しを行うことが必要です。この機会に、社内の効率UP・ムダな文書の改善を行いましょ!

### (1) ISOの改訂とは?

①ISOは数年に一度の改訂があります。

ISOでは規格見直しのため、定期的に改訂されます。

②今回はどの規格が改訂されますか?

2013年にISO27001 (情報セキュリティ) が済み、2015年にはISO9001 (品質) ISO14001 (環境) が改訂されます。

### (2) 規格の改訂に関する移行期間

ISO規格が改訂されると、各企業では現在のマニュアルなどを修正する必要もあります。その為、24ヶ月の猶予として「移行期間」が設定されています。

このチャンスに、マニュアル変更と共に社内業務の見直しを行うことをお勧めします。

### (3) 弊社でのサポート業務

- ①改訂されたISO規格を社内の方に解説
- ②マニュアル・手順書の文書修正及びアドバイス
- ③改訂された規格での内部監査員教育の実施
- ④改訂された規格に基づいた内部監査の実施

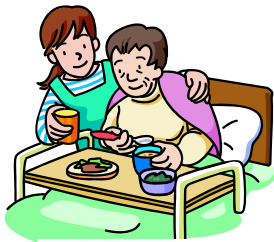
### (4) 問合せ・資料請求先

株式会社マネジメントセンター 担当：渡邊孝行  
TEL029-246-4671 FAX029-246-4672

## ISOの見直し=社内を改善する機会



## 超高齢化社会に必要とされる事業!



## 介護施設の運営を

## おすすめします!

# 介護 FC

(フランチャイズ)

「特別養護老人ホーム入居待ち52万人」(朝日新聞・3月26日記事より)で指摘されているように、介護施設への入居を希望しながらも入れない高齢者が増えています。特養施設もさることながら、小規模デイサービスでも待機者が増え続けています。

今が、介護事業への  
参入チャンスです!!

開業時の営業活動も含めて全面支援!!  
初期費用の少ない、小規模デイサービス型での提案!  
開業後の運営、経営のノウハウをすべて提供!  
職員の雇用から教育・育成まで一貫したサポート!

~おまかせください・専任コンサルタントがノウハウを提供いたします~

お問い合わせは、株式会社マネジメントセンター 企画担当・古谷(こや)・加藤・薮(しどみ)まで TEL 029-246-4671

## ◆各種ISOなど、国際規格の取得支援・・・助成金の活用もご支援致します!

ISO9001 (品質)、ISO14001 (環境)、ISO22000 (食品)、ISO27001 (情報)  
ISO39001 (道路交通安全)、AS9100 (航空・宇宙)、Pマーク (個人情報保護)



### 【経営改善、経営アドバイス】

- 経営戦略・事業計画の立案
- 営業計画・売上利益計画
- 介護事業経営支援、アドバイス
- 各業種のマーケティング戦略

### 【各種社員研修・セミナー】

- 業務改善力、問題解決力向上
- 目標管理・リーダシップ研修
- 営業力、コミュニケーション
- 年間を通じた介護職員研修
- 各種ISOの内部監査員研修

### 【介護フランチャイズ事業】

- 異業種からの新規参入支援
- 民家の改装型で初期費用低減
- 10名以下のデイサービス施設
- 半年での黒字転換が可能
- 利益率 平均25~28% (実績)

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL : 029-246-4671 FAX : 029-246-4672 E-mail : info@isommc.com