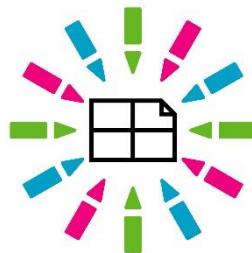


「1枚」ビフォーアフター事例集

Vol. 02



「1枚」で 自力と自信 輝かす

1sheet Frame Works

「1枚」ワークス

I. はじめに： ビフォーアフター事例集の読み方「3つのポイント」

① すべての事例について、

「Before=現状は？、After=結果は？、How=どう解決した？」の流れで構成しています。

② 「How?」については、どの「1枚」フレームワーク® を使ったのか？を明記しています。

Before ターム:	1P? 1	1P? 1	
		✓	✓
			✓

③ 事例を読むだけで「学びや気づき」を促せるよう、「浅田のピンポイント解説」をつけました。

II. (補足) 初学者のために： 9つの「1枚」フレームワーク® ミニ解説

・「エクセル1」:

全ての「1枚」フレームワーク®のベースとなる型。

思考整理、コミュニケーション、タイムマネジメント、問題解決、
戦略立案、読書、願望実現、習慣化、マインドセット等々、
オールラウンドに活躍するシンプルにして万能の「1枚」の型。

Before	After

・「テーブル2」:

「比較」「マトリクス」を使った思考整理やコミュニケーションに特化した「1枚」の型。「比べながら」「見ながら」思考整理することで
「気づきやアイデア」が得られる、あるいは、見せて伝えることで
「あっさり伝わってしまう」体験をする受講者が続出している「1枚」。

Before	1P?	y?

・「ロジック3」:

ロジカルシンキング・論理的コミュニケーションを「1枚」書くだけで実践できるフレームワーク。網羅性を重視したロジックツリー方式ではなく、「伝わりやすいか」「記憶に残りやすいか」「行動に移しやすいか」等、徹底的に「仕事で役立つか」にこだわった超実践的な「1枚」論理術。

日付: テーマ:	1P? ↓	Q3? ↓ →	3
		1	2
Q1? ↓ →	3	Q2? ↓ →	3
1	2	1	2

・「リード4」:

1冊の本を、15分前後で、人にわかりやすく説明できるレベルで「1枚」にまとめられるという、情報洪水時代に必須の読書の型。はじめは半信半疑の受講者も、その精緻なメカニズムを理解・実践することで、大半が現状の3~5倍以上の読書量を実現している。

日付: 読書:		P?:	
		PQ?:	
		A?:	
		AQ? ↓ →	3
		1	2

・「アクセプト5/パーパス5」:

他者への共感能力を高める「1枚」。また、仕事の目的を「1枚」書くだけで見える化できるフレームワークでもある。相手への共感と仕事の目的がなぜこの「1枚」の型で両立するのか？この答えが腑に落ちたことで、仕事観が根本から変わった受講者多数。仕事の核となる「1枚」の型。

日付: テーマ:	1P? →		
Who? ↓	Before? ↓	After? ↓	How? ↓
	「	「	」

・「ストーリー6/ブレイク6」:

「物語る力」「相手の感情を動かす伝え方」が身につく「1枚」の型。また、プロジェクトや大きな目標を達成するうえで必須となる「シナリオ」「構想」等を描く使い方も可能。型のカタチは同じだが、前者の目的では「ストーリー6」、後者の際は「ブレイク6」と名称を変えて使用する。

日付: テーマ:	1P? →		
	After? →		
Wall? →	1 →	2 →	3 ↑
Break? →	1 ↑	2 ↑	3 ↑
Before? →	↑		

・「プライオリティ7」:

「1枚」書くだけで「優先順位をつける」ことができるフレームワーク。また、「優先順位をつける力」の正体の1つである「質問力」についても、この「1枚」で飛躍的に高めることが可能。加えて、名著『7つの習慣』的な思考・行動習慣を身につけたい人にも格好の「1枚」となっている。

日付: テーマ:	P?		
TOP3?	□1	□2	□3
TOO0?			
How?		How?	

・「ソリューション8」:

「1枚」ワークスの総本山・総決算的なフレームワーク。ビジネススキルの中でも最重要となる「問題解決力」を、「1枚」で磨いていく型。問題解決力について学んだことがないビジネスパーソンはもちろん、問題解決マニアの目からもウロコがおちる超実践的に昇華された技法。

目的: テーマ:	What?	Why?	How?

・「フォーチュン9/モデル9」:

成功者・名経営者の多くが「ポジティブ思考・強運者」という認識のもと、どうすれば彼らのマインドセットを自身にインストールできるかという観点で開発したフレームワーク。運とは何か？を研究したうえで型化しているため、実際に幸運体質になった人が続出。最もユニークな「1枚」の型。

目的: テーマ:			
		EP?	

Ⅲ. 本編：劇的！「1枚」ビフォーアフター事例集

今回の vol. 02 でも、3名の受講者の方から3例ずつ、合計9つの実践例をご紹介します。

- ・Uさんは、システム設計の会社にお勤めの方です。
- ・Kさんは、医療機器メーカーで管理職をされています。
- ・Sさんは、タクシー会社に勤務されている方です。

vol.01 同様、今回も業界は全くバラバラです。各ビフォーアフター事例の中身も、パートナーシップ・社長案件・組合対応等々、非常にバラエティ豊かです。引き続き、どんな職業の方が読んでも参考になると思います。では、どうぞ。

4-1. Uさん：「1枚」の学びを通じて、パートナーを受け入れることができた！

・Before?

先日、私のある発言で、妻との雰囲気が悪くなったことがありました。

1ヶ月ほど前に子供の調子が悪く、

受診のため近くの病院へあらかじめ午前中に診察券だけを提出しておいたのです。

ですが、子供が眠ってしまい、午前の診療時間に受診できなくなりました。

そこで、妻が病院へ受診の断りと午後診察への変更の電話をしたのですが、病院から午後診察には再度、午後に診察券を提出してほしいと言われたようで、電話後に妻が病院側に対して不平を言ったのです。

その不満を聞いた私は気分を害し、

「その言い方はあかん(ダメ)やろ」と語気を強めて言ってしまい、お互い気まずくなりました。

・After?

こういった雰囲気の悪い状態になった時、今までなら「時間経過」で解決していました。

ですが、今回は「1枚」書くことで、時間をかけずにすぐ解決することができました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®:
「ロジック3」「共感のロジック3」「アクセプト5」

目標: テーマ:	1P?	Q1?	3
	↓	↓	↓
	1	2	3
Q1?	3	Q2?	3
↓	↓	↓	↓
1	2	1	2

目標: テーマ:	1P? →		
Why?	Before?	After?	How?
↓	↓	↓	↓

まず、「ロジック3」を書きながら、

「1P? = お願いするときは、『ダメもと』姿勢で臨んだ方がよいと思うよ」
というメッセージを伝えられないか考えてみました。

ただ、お互いの雰囲気が悪くなっているので、共感的要素が必要と思い、
今度は通常の「ロジック3」ではなく「共感のロジック3」も書いてみました。ですが、なぜかしっくりきません。

自分の考え(=1P)を伝える前に必要なことが、まだあるのかなと考えていたら、
ふと、「アクセプト5」で学んだような「相手への共感や承認」が出来ていないと気づきました。

今必要なのは「わかりやすいロジック」などではなく、
なによりも、「私からの謝罪」だったことに気付いたのです。

早速、私の発言に対して「ごめんなさい」と妻に謝ると、あっさりと雰囲気がよくなり、
結果として「ロジック3」で準備して伝えなかったことも、すんなり伝わりました。

相手(=妻)は、私が伝えたいHow(=電話依頼の姿勢)を聞く前に、
まずは、アクセプト(=私からの謝罪)されることが必要だったことを実感できました。

家族というのは、ともすると自分の意見の押し付け合いになってしまうことが多い
と思いますが、今回の事例がみなさま(もちろん私も含めて)のお役に立てられればと思います。

○浅田ピンポイント解説

- ・「1枚」は仕事以外でもバワフルに役立ちます。これはパートナーシップのケースです。
 - ・こういう事例をみると、「ビジネスのプログラムだからこんな事例は関係ないのでは？」と感じる人もいる
かもしれませんが、それは大きな誤解です。プライベートでのゴタゴタを引きずって、仕事もボロボロ
になっている人が世の中にはたくさんいます。あなたの身近にもそうした人は多いのではないのでしょうか？
 - ・ワークライフバランスの観点から、仕事に限らずプライベートでも「1枚」はどんどん使ってほしいです。
「1枚」の型＝仕事用という妙な固定観念をもっている方にこそ、この事例を読んで気づきを得てほしいです。
-

4-2. Uさん：「1枚」で、仕事が予想外に早く進んだ！

・Before？

簡易的な見守りシステムの設計・開発する仕事を数人のチームで進めています。
このシステムを拡張していく活動の一環で、「新たにセンサーを追加する」
という課題を進めることになりました。

方向性さえ決まれば、作業自体は1週間程度で完了できる規模です。
ですが、肝心要の「作業の方向性」がなかなか決まらず、
「どんな仕様にする？」のところで足踏みとなってしまうことが続いていました。

・After？

自分なりに仕様案を作成し、開発メンバーにメールで共有してみることにしました。
すると、あっさり合意がとれ、ボトルネックだった作業着手前の段階がすんなりクリアできました。
その後の作業は順調に進み、結果的には予想外に早く完了させることができました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®:
「エクセル1」「ロジック3」

目的: チーム		目的: チーム	

目的: チーム	1P?	Q3?	3
	1	1	2
Q1?	3	Q2?	3
1	1	1	2

どんな仕様案を開発メンバーと共有したかについてですが、
書籍や「伝わる資料作成編」をまねて、資料の項目は、

- ー【目的】 何のために〇〇センサー対応が必要か？
- ー【課題】 実現に向けて解決することは？
- ー【対応予定】 これからの進め方

としました。3つの枠を設けた「1枚」エクセル資料です。

製作時間はわずか数時間でした。

浅田先生のエクセル資料は型化されてあるので、作成イメージが頭にうかびやすいです。

結果、ゼロから作っていくよりも随分と早いペースで資料を作ることができました。

しかも、「わかった！」となりやすい構成の資料に自ずとなりますので、
今回のようにあっさり合意がとれたのだと思います。

現状と方向性とを示せる「1枚」、これを目の前に用意できることが
チームで開発を進めるうえで大切だと、改めて認識できた事例でした。

○浅田ピンポイント解説

・このケースからは、「チームで働くからこそ1枚が重要」というメッセージを学べます。

・「なぜ、1枚か？」の答えは色々ありますが、こういった「合意形成」が簡単になり
あっさり仕事が進むというメリットについて、ぜひあなたにも味わってほしいと思います。

・それと、書籍等で配布している「1枚」資料フォーマットの威力・汎用性の高さについても
改めて学んでほしいです。「型通りにやる力」をまずはしっかり感じてください。

4-3. Uさん:「自分で考える力」「自分で決断する力」の決め手は「1枚」質問力

・Before?

先日、上の子供の誕生日で、おもちゃ屋さんについてプレゼントを買おうということになりました。
ここでよくある問題が発生しました。子どもが「2つ」のおもちゃが欲しくなったのです。
その場では一つに絞れなかったで、その日は購入せずに帰りました。

通常はその後、毎日「どっちがいいの？」と質問攻めにして、
最後には時間切れで親がおもちゃを決めることになります。
これでは、子どもの「考える力」や「決める力」を育むことができません。

・After?

今回は、「質問」の仕方を変えることで、子供自身が自分で決めることができました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®:
「プライオリティ7」「ソリューション8」

Pr Priority	Q1	Q2	Q3
1000?			
1000?			
How?		How?	

So Solution	How?	Why?	How?

具体的にどんな質問をしたのか？ですが、
より絞りやすくするために以下の3つの質問を用意しました。

- ① 「家に、どっちのおもちゃが来てほしい？」
- ② 「それぞれのおもちゃで誰と一緒に遊ぶ？ 楽しそうなのはどっちのおもちゃ？」
- ③ 「それぞれのおもちゃを、誕生日(6月)とクリスマスに買ってもらうなら、
どっちのおもちゃを誕生日に(先に)買ってほしい？」

実際に子どもへ①～③を順に質問していくと、①②は不発でしたが、③で決まりました。

今回のようなケースでは、「どっちがいいの？」と聞かれても漠然過ぎて、
大人でも判断に困ってしまうと思います。

ですが、「プライオリティ7」や「ソリューション8」の学習を通じて学んだ
「絞り込むには、具体的な質問を複数重ねる」というアプローチなら、
子供でも自分なりに結論をだすことができます。本当に有効な手法だと感じました。

もう一つ付け加えると、質問の作り方については、
「いまセツ」でも紹介されていた「天・地・人」を利用してみました。
質問①～③は「地・人・天」に対応しています。このフレームワークはとても応用が利くと感じています。

○浅田ピンポイント解説

- ・「質問を重ねることで優先順位をつけていく」。多くの受講者の方が、このアプローチに目からウロコがおちた！
という声を寄せてくださっています。今回はそうした事例の1つです。
 - ・事例は子育てに関するものですが、「子供でもできるほどシンプルでカンタン」というのが、
「1枚」の型のそもそもの特徴です。だからこそ、日常的に使い続けられる、一生磨き続けられる
という道も開けてきます。子育てが題材だからこそ、このポイントがよくわかるのではないのでしょうか？
 - ・もう1つ、「天地人」の活用も大きな学びのポイントです。これは拙著「いまセツ」でも紹介していますので、
多くの方が「知って」はいます。ですがこの事例のように、「日常レベルで使えているか？」と問われると
いかがでしょうか。こんな日常があるからこそ、仕事でも縦横無尽に使えるわけです。別の方の事例解説でも
書きましたが、「この事例は自分には関係ない」と感じてしまった人ほど、良い気づきの機会としてください。
-

以上でUさんのビフォーアフター事例共有は終わりです。

続いて、ここからはKさんのビフォーアフター事例に移ります。

Kさんは医療機器メーカーで管理職をされている方です。

マネージャー目線でのビフォーアフター事例が続きますので、
同様の立場の方は特に熟読するようにしてください。では参りましょう。

5-1. Kさん：「1枚」資料で、人の仕事を引き取らずに済みました！

・Before？

ビフォーアフターと言ってもいいかなというような事がありましたので報告です。

数年前に自分が担当していた件について、現担当者から問い合わせがはいりました。
その件は、かなり事情が込み入っている上、暗黙の了解というか、
あうんの呼吸が必要なこともあり、説明が難しいものです。

正直、自分がやったほうが速いと感じました。

ただ、それでは現担当者の成長機会にならず、マネジメントとしてもどうなのだろうと感じていました。

・After?

自分でやったほうが速いという従来の考えを思い直し、内容をA3用紙1枚にまとめ説明しました。
その結果、説明を受けた現担当者が、自分自身で最後まで無事にやり遂げることができました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®:
「エクセル1」「ロジック3」

目的 ゴール		目的 ゴール	

目的 ゴール	1P?	Q2?	3
	1	1	2
Q1?	3	Q2?	3
1	1	1	2

本件をA3用紙1枚にするのは、容易ではありませんでした。

ですが、「エクセル1」や「ロジック3」、「伝わる資料作成編」の内容も活用し、なんとか作成できました。

出来上がった内容はなかなかのもので、他の人に見てもらってもわかりやすいと言ってもらえました。
(なお、説明時は「指差し」を活用しました)

今まで、説明が複雑なものは自分でやってしまう事が多かったのですが、
そういったやり方が仕事を停滞させ、自分にも相手にも良くないということ。
また、説明が難しいというのは、説明しようという努力に欠けていることだとあらためて感じました。

ほんの1例ですが、ひとつ成長した気分です。これからも、相手に伝わる説明をしてゆきます。

○浅田ピンポイント解説

・このケースは、「1枚」で人に仕事がふれる、という実例です。

仕事ができる人ほど、「自分で仕事を抱えてしまう」傾向があります。

「名プレーヤー、名マネージャーにあらず」という有名なフレーズの通りです。

・では、いったいどうすれば仕事を人にふれるのか？そのカギは「コミュニケーション力」です。

では、「コミュニケーション力」とは具体的に何をさすのかというと、ふりたい仕事の内容について
しっかり思考整理する力、そしてそれをわかりやすく伝える力、要するに「伝わる思考整理力」です。

Kさんは「1枚」ワークスを通じて、この「伝わる思考整理力」を磨くことができました。

だからこそ、「1枚」資料で相手に伝えきり、相手も自力で仕事をやりきることができました。

・「1枚で 自力と自信 輝かす」という標語は、ご自身だけをさすではありません。

自分の自力が、周囲の自力も育むんだというダイナミズムを、この事例から学んでください！

5-2. Kさん：社長に「怒鳴られた」が、「1枚」で「期待している」へと豹変

・Before?

現在、私はあるプロジェクトのリーダーをつとめております。

以前、社長に進捗状況を報告した際、内容に納得してもらえず怒鳴りつけられました。

私としても、自分の言い分を聞いてもらえず不満でした。

・After?

一転して今回の報告では、社長はとても満足した様子で

「これからも期待している」との言葉までかけてもらえました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®：
「ロジック3」「アクセプト5/パーパス5」



今回、上手くいった鍵は「アクセプト5/パーパス5」の活用でした。

まず、報告に備えて、「ロジック3」を書いてみました。

内容的にはまとまっているように感じたのですが、何かが足りないように思いました。

何とか相手を説得してやろう、という気持ちが強すぎるような気がしたのです。

そこで、社長の気持ちに立って考えてみようと思い

「アクセプト・パーパス5」を書いてみました。

これを書くことによって、前回なぜあれほど社長が怒ったのかがわかってきました。

相手に何かを伝えたいときには、もちろん内容は大事ですが、

それ以前に相手を理解しようとする気持ちが大切だと思います。

今回の報告は、「アクセプト・パーパス5」を書いたせいか、最初から良い雰囲気が始まりました。

そして、社長から言われた「これからも期待している」という言葉。

実は、これはまさに「アクセプト・パーパス5」で書いた言葉

(相手が言ってそうなセリフ)そのものでした。

なかなか相手に伝えられないときは、解決策からいったん離れて、「アクセプト・パーパス5」

を書いてみることで相手の気持ちを考えてみることも大切ではないかと思います。

同じような状況で苦労されている方がいれば、この事例が何らかの参考になれば、幸いです。

○浅田ピンポイント解説

- ・「エクセル1」と「ロジック3」だけでなんとかしようともがいている
すべての受講者の方に読んでほしい珠玉の実例です。
- ・「アクセプト5/パーパス5」を書くことで、説明する相手への共感がうまれます。それは同時に、
相手から自分への共感もうみだす可能性を高めます。「相手は、自分の鏡」なのです。
- ・「理解」で伝わる編は基礎であり、しっかり身につけてほしいと思います。その一方で、
コミュニケーションが人対人である以上、理屈だけではどうにもならない場面も当然あります。
そんな時によりどころとなるのが、「共感」や「信頼感」で伝わる編で学ぶ内容です。
この事例を通じて、「エクセル1」や「ロジック3」以外のフレームワークについても
もっと学んでみよう！使ってみよう！と思うきっかけとなれば幸いです。

5-3. Kさん：会議2日前には、伝わる「1枚」資料を完成できました！

・Before?

先週、80 人ほどの前でプレゼンする機会がありました。
今までは、プレゼン資料に納得がゆかず、
会議直前まで修正しながら仕上げるというケースが多々ありました。

・After?

今回は、会議の2日前に資料を完成することが出来ました。
にもかかわらず、聞き手の反応は上々でした。
また、プレゼン内容は社内稟議が必要な提案でしたが、
今回のプレゼンで事実上認められた形になり、自分としても満足できる内容になりました。
加えて、会議後の懇親会で、「内容が非常にわかりやすかった」と何人もの人に褒められました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®：
「エクセル1」「ロジック3」「アクセプト5/パーパス5」

WHY なぜ?	WHY なぜ?

WHY なぜ?	IF? →	Q1? →
	1	1
	2	2
	3	3
Q1? →	1	1
	2	2
	3	3

WHY なぜ?	IF? →	Q1? →	Q2? →	Q3? →
	1	1	1	1
	2	2	2	2
	3	3	3	3
Q1? →	1	1	1	1
	2	2	2	2
	3	3	3	3

私がやったことは、「エクセル1」と「ロジック3」で
ポイントを絞り込み、パワポにまとめただけです。

「伝わる資料作成」編で、浅田先生が
「思考整理が出来ていれば、資料作成は簡単」
とおっしゃっていましたが、まさにその通りだと実感しました。

ポイントが絞られた時点で、8割は出来上がったも同然。
同じく資料作成編で、「パワポは聞き手の感情を刺激することが大事」
と言われていたことを頭にいれながら、パワポに工夫を加えて仕上げました。
人数が多い事を考慮し、細かい数字は避け、強調したい点を中心に簡潔に仕上げました。

唯一、しまった．．と思ったのはせっかくポイントを3つに絞ったのに、
ポーズをするのを忘れてしまったことです。
プレゼンが終わって、ほっとしたところで「あ．．指忘れてた」と気が付きました。
これは、次回の課題にします。

○浅田ピンポイント解説

- ・資料作成の時間が大幅に短縮されたという実例です。（もちろん「伝わった」という結果つき）
- ・Kさんも書いている通り、「資料作成より思考整理」です。私が「1枚」仕事術を標榜しているにもかかわらず、資料作成をメインで教えない理由について、今回の事例から改めて感じてください。
- ・それと、Kさんの最後のコメントも参考になると思います。Kさんは拙著「いまセツ」で紹介している「フレミング・ルーティン」をやり忘れたと書いています。それでもビフォーアフターは実現しています。ときどき、完璧主義者のような受講者の方にお会いすることがありますが、心のあたりのある方はぜひ本事例から学んでください。「全部カンペキにできる必要なんてないんだ」と。
柔軟さ、寛大さ、一発勝負とせず繰り返しトライする姿勢等、本事例を良いきっかけとしてください。

以上で、Kさんのビフォーアフター事例共有は終わりです。

最後は、Sさんのビフォーアフター事例に移ります。
Sさんはタクシー会社に勤務されている方ですので、また業界がガラッと変わります。

また、今回は組合での労使交渉というユニークな事例も登場しますので、
関連がある方もそうでない方も、新鮮な気持ちで読み進めていってください。

6-1. Sさん：わかりきったメッセージを「1枚」で相手に響かせる方法

・Before?

私は、バスタクシー事故者の安全運転対策を担当しています。
事故者と面談し、事故状況、原因を追求し再発防止について話し合います。

面談ではドラレコ映像を活用し、二度と事故を起こさないことを約束いただき
現場へお帰りいただきますが、それでも再度事故を起こされる方が多い実態であります。

運転者に役立つ知識など語ってはいるのですが、
あの面談は何だったのかと意気消沈することもあります。

・After?

「1枚」ワークス受講後のある面談で、
事故者 A さんは何度もこうおっしゃってくださいました。

「これなら、すんなりできる」と。
これまでとは明らかに違う伝わり方・響き方をしていました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®:
「エクセル1」「リード4」

目的 P?	目的 P?		

目的 P?				
目的 P?				
目的 P?				
目的 P?				
目的 P?				
目的 P?				
目的 P?				
目的 P?				

面談 30 分前に、私はホワイトボードに【1枚の型】を書くようにしました。
書いた「1枚」フレームワークは「リード4」です。
P?の欄には、面談の目的「A さんの安全運転のために」
PQ?の欄には、「どんな行動をしたらいのか?」と事前に明記しておきました。

A さんは面談が始まるとすぐに、【今後は指差確認をやります】と言われました。
ですが、まだ実感の伴うような言い方ではありませんでした。
私はお茶をすすめ、ゆっくりホワイトボードの P?と PQ?を読み上げ、
面談の目的を改めてお伝えしました。

そこから A さんとの会話が始まり、A さんの言葉キーワードを
ホワイトボード左側の「エクセル 1」部分に埋めていきました。

A さんは終始ホワイトボードに集中し、
私のアドバイスも聞きながら運転行動課題をご自身で決められました。

私はその行動課題をホワイトボードに赤字で書きました。
A さんはそれを見て、「これなら、すんなりできる」と何度もツブヤキ、
デジカメでホワイトボードを写し笑顔で帰られました。

○浅田ピンポイント解説

- ・この事例は、「既に自明といえるようなメッセージを相手にどう響かせるか？実感させるか？」
といった観点で読んでもらうと、学びが得られるケースとなっています。
- ・結論がありきたりなものの場合、単に言葉で伝えただけでは何の刺激も加えられず、
相手の行動変容を喚起することはできません。
- ・ですが、S さんのようにホワイトボードを使い、そこをお互いに見ながら、そして相手の言葉
を引き出しホワイトボードに書くことで受け止めていきながら、面談を進めていく。
そうすることで、相手の感情や意志に働きかけるような面談が可能となります。

6-2. Sさん：タフな労使交渉も、「1枚」書くだけでストレス緩和

・Before？

昨年のことですが、私は会社側の交渉担当委員長として、
組合代表者達と賃金・労働条件等の改善要求について話し合いを重ねました。

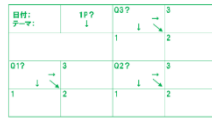
組合の要求に対する会社の回答は、なかなか理解を得られず交渉が進まず停滞。
一方、社長への交渉経過説明などのストレスも重なり、私は体調を崩してしまいました。

・After？

今年は組合交渉・社長説明もイライラ・ストレスなく伝え、理解を得られました。
時間的にも短期間で無事に妥結でき、終始体調も良好でした。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®:
「ロジック3」



組合の要求項目は8つありました。

そこで、項目別に8枚の「ロジック3」を作成し、伝えやすい思考整理を行いました。

また、交渉中は机の上にも「ロジック3」を置き、見ながら説明を徹底しました。

加えて、自分が見るだけではなく社長にも「ロジック3」を配り、「見せて説明」を徹底しました。

昨年は、組合要求文書を見て一人で悶々としていましたが、

今春は「ロジック3」を書くというカタチで直ぐに行動に移せました。

また、会社回答を自分なりにまとめた後は、部門ミーティングでも

その「1枚」を配ることで、スムーズにみんなの意見を聞くことができました。

○浅田ピンポイント解説

・労使交渉にも「1枚」は役立つ、というユニークな事例です。

・労使関係に限らず、交渉事を口頭でやるというのはとてつもなく非効率です。

・今回のSさんのように、「見せて伝える」コミュニケーションを実践するだけで、
体調を崩すほどのストレスが緩和できます。タフな交渉環境で
仕事をしている人ほど、ぜひこの事例から学んでください。

6-3. Sさん：厳しい苦情対応を「1枚」の組合せで突破！

・Before?

お客様からの苦情発生時は、顧問弁護士に相談しています。

これまではメモ用紙を持って、「こんな事が発生しました。どうしたら良いでしょうか？」

というカタチで相談をしていました。

ところが、いざアドバイスをいただき会社に戻ってもなかなか考えがまとまらず、

苦情対応が停滞してしまうことがありました。

・After?

苦情を受けた社員との面談や処分の決定、お客様の対応方法、そして具体的なアクションとしてのお客様の自宅訪問等、顧問弁護士の先生の話がよく理解できるようになり、会社に戻ったら直ぐに行動できるようになりました。

その後、お客様の自宅に訪問し謝罪するもその場では許されず、厳しい要求が続きました。しかし、翌日に電話で「Sさんに任せるわ」というお言葉をいただき、あっさり解決となりました。

・How?

※ 使用した「1枚」フレームワーク®:
「エクセル1」「ロジック3」

エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3
エクセル1	ロジック3

今回の苦情発生からお客様のお許しを頂けるまでに、「ロジック3」を3枚、「エクセル1」を9枚書きました。
たとえば、顧問弁護士の先生に会う前に、「ロジック3」で相談内容を作成するようにしました。
具体的には、以下の通りです。

- ・テーマ=「苦情の原因となった社員の処遇について」
- ・1P=「解雇できないか？」
- ・Q1=「なぜ解雇なのか？」
- ・Q2=「何が問題？」
- ・Q3=「これからどうする？」

こうやって相談内容を事前に思考整理したからこそ、相談自体もスムーズでしたし、相談後も迅速に行動できるということを実感しました。

また、その後お客様に会う前にも「エクセル1」や「ロジック3」を作成し、できるだけ相手を理解・共感するようにしました。
テーマとしては、「なぜ怒っている?」「何を望んでいる?」「どう対応する?」などです。

○浅田ピンポイント解説

・お客様からの苦情対応にも「1枚」は役立つ、という実例です。

・苦情といっても様々ですが、本ケースでは顧問弁護士＝専門家からアドバイスをもらうという場面が登場します。自分が詳しくない専門分野について相手から教えを乞うときは、事前の思考整理が重要です。相手の言っていることが良くわからないけどとりあえず Yes と返事してしまうなんていうことがないよう、Sさん同様、ぜひ事前に「ロジック3」を書いてください。

・もう1つ、「相手に関心を持つ・理解する・共感する」といった動詞表現の動作化としても、今回の事例はとても参考になると思います。相手は怒り心頭なわけですが、こちらも誠意をもって接する必要があります。では、いったい具体的に何をすれば「誠意をもつ」ことができるのでしょうか？その答えが本ケースにはあります。実際、その結果が「翌日にあっさり解決」というカタチで結実しています。ぜひ参考としてください。

さて、9事例にわたる「1枚」ビフォーアフター、いかがだったでしょうか？

あなたにとって、どのような気づきや学びにつながったでしょうか？

この事例集が、今後の学習や実践への良いきっかけとなったのであれば、本当に嬉しいです。

最後に、これを読んでくださっているあなたがもし、同様のビフォーアフター体験をされているのであれば、info@asadasuguru.comまで、その詳細をぜひメールで送ってください。

なおその際は、今回の9事例と同じような構成(Before?、After?、How?)で送ってくださると大変助かります。(今後、別の vol.を編集していく際に、非常に掲載しやすくなりますので)

あなたからの「1枚」ビフォーアフター報告を、楽しみにしています！



「1枚」ワークス主宰・浅田すぐる

公式メールマガジン: <https://asadasuguru.com/mail-magazine/>

インタビュー動画: <https://www.kakugo.tv/person/detk974zb.html>

オンラインサロン「イチラボ」: https://www.reservestock.jp/stores/article/351?article_id=23265