

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その74 今はどうなの？ 現状がはっきりすれば、
自ずとアイデアはわいてくる



猪俣 恭子
中央大学文学部卒
卒業後足利銀行に7年間勤務。窓口業務を経て、人事部研修グループで行内研修の企画・運営および講師を担当。退職後は家業の印刷会社に従事。2004年からはコーチングを用いた社内の人材育成を手掛け、「良質なコミュニケーションが実現されている現場こそがビジネスの成功をうむ」と実感し、2006年 Coaching Press 株式会社（現 株式会社 story 1）を設立、代表取締役として現在に至る。
国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ
財生涯学習開発財団認定マスターコーチ
コーチエィCTPクラスコーチ
米国CCE, Inc. 認定 GCDF-Japan キャリアカウンセラー

スターバックスでのことだ。ここのスイーツのメニューは本当に豊富。全部美味しそうだから、目移りするし、なかなか決められない。そういうお客がいれば、もれなくスタッフが声をかけてくれる。たとえば、「こちらのケーキは本日のコーヒーとあいますよ。いかがですか？」などと。

しかし、その日は違った。にこやかな笑みを浮かべて、女性のスタッフは私に言った。

「いつもはどのケーキを選ぶことが多いですか？」

えーっと、いつもは…？ 質問されれば考える。

「いつもはスコーンが多いです。」「ああ、スコーンなんですね。ありがとうございます。ところで、こちらのマフィンとは今日のメニューなんです。本日のコーヒーともよくあいますよ。」そうだな、最近、スコーンが続いたから、今日はいつもと違うものにしようかな、と自分なりの答えに無理なくたどり着く。

「いつもは、どうなんですか？」これは現状を明確にする質問だ。私が体験したように、「今、自分はどんな状態なのか」、それがわかると、どうやら人は次の行動が自ずと選べるようになるらしい。

さて、職場ではどうだろう？ 私たちの会話を振り返ると、意外にこの「現状」をないがしろにしている。

例えばこうだ。課長、部下に訊ねる。「今月の目標はどんなの？」「そうですね。20件はいきたいとします。」「どうやって、やるの？」。どうやってやる？ 真剣に考える。が、目標を宣言したあとに、いきなりアクションプランに思考がとんでは、そもそもいいアイデアなど浮かばなくて当然だ。

目標に対して、今、どうなのか。現状が明確になるような質問をしたら、相手の内側には何がおきるだろう？

例えば「今、上手くいっていることは何？」と質問したら？ 顧客リストはできている、新商品に興味をお持ちのお客様もいらっしゃる、セールストークは備

えている…など、それなりに上手くいっていることが整理されるだろう。

続いて「今、上手くいっていないことは何？」と質問すれば、セールストークにバリエーションがないのでお客さまによっては響かないケースがある、メンバー間で情報の共有がなされていない、などさらに現状がはっきりしてくるだろう。

ほかには、「今、どれくらい集中している？」「目標達成した状態を100とすると、今はどれくらい？」「現状だと何%の確率で達成できそう？」「今、一番協力してくれている人は誰？」「一番時間をかけていることは何？」「優先順位はどれくらいはっきりしている？」「もしも何か思い込みをしていることがあるとしたら何？」「今、どれくらいのストレス状態？」「一日の時間帯で調子がいいときは？」「一週間でみると調子がいいのは何曜日？」などなど。こうして多くの視点から「今の状態」を自分で観察できようになると、次にすべきこと、やろうと思ってまだやっていなかったことなど、行動プランさえも次第にはっきりしてくる。

私たちは忙しい。だからどうしても早急に結論をだしたがる。しかし、「どうやってやろうか？」と「すること」ばかりを求める会話にずっと終始すると、徐々に心は疲弊してくる。そうした状態が蓄積されると、「数字を達成するためにはどうしたらいいか」など、やがて「目標」が「目的」にすりかわってしまう。そうになると辛い。仕事は作業でしかなくなってしまう。それよりも、お客様に喜んでいただくためにはどうしたらいいかを考えているほうが楽しいし、やりがいも感じられよう。仕事が喜びにさえなってくる。

「今はどんな状態なのだろう？」実りある戦略はそこから生まれる。大丈夫、できる、という自信も取り戻せる。現状を味わう時間を5分でもいいから会話に取り入れてみよう。急がば回れ、なのである。



株式会社 story 1

〒336-0021 埼玉県さいたま市南区別所6-17-17-310 電話 048-863-8914 FAX 020-4665-3162
<http://www.storyione.com/>（「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!）