

‘できる人’がやっている

質の高い

「仕事の進め方」

秘訣は、トリプルスリー

(3・3・3) = 9項目です

① 「3つの視点」

「自己」「環境」「目的」という3つの視点で
「手段・やり方」が適切に選べる

② 「3つの深度」

情報の共有化には、3段階の深度がある

③ 「3つの方向」

相手と向き合う姿勢には、3つの方向がある

「質の高い仕事の進め方」研究会 主宰

糸藤正士 著

はじめに

『仕事の進め方』の参考図書は、アマゾンで検索すると、山ほどあります。

それらの多くは、「進め方の技術（やり方）」を説いたいわゆるハウツー本です。

私たちは、何事につけ「やり方」を求めます。私も「仕事のやり方」の本を何冊も購入しています。〃効率のよい〃 仕事の進め方は、だれでも心がけています。

しかし、仕事の進め方の「質」についてはいかがでしょうか。〃質〃の大切さは、潜在意識ではしっかり認識されているのですが、日頃は念頭にないのが普通です。

「心技体」という言葉があります。

この本では、「技」を生みだし、技を支える「心と体」に重点をおいて「〃質の高い〃仕事の進め方」を深く掘り下げました。

私が、三十年間の講師体験で掴んだ「質の高い仕事の進め方」の基本である「〃考え方〃と〃在り方〃」を公開いたします。

〃できる人〃になるための近道です。

「質の高い仕事」を分解してみますと、

【質の高い仕事】＝(イ)【質の高い専門性】×(ロ)【質の高い仕事の進め方】
だといえます。

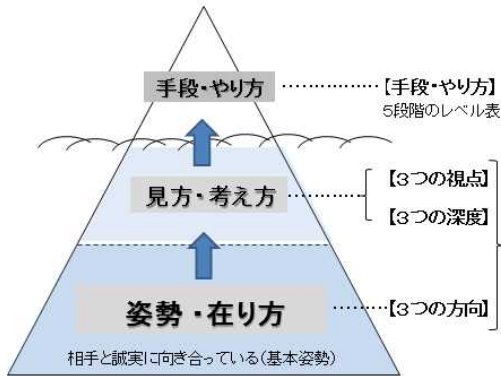
(イ)は、仕事の領域によって様々ですが、特殊な専門性のことではありません。担当している仕事に、誠実に取り組み、創意工夫をしつつ努力を惜しまない態度が高い専門性に至る道です。誰にでも道は開けています。

(ロ)には、「できる人」がやっている共通の秘訣があります。それを、次の3つの「キーワード」でお伝えします。

「3つの視点」「3つの深度」「3つの方向」
この3つには、それぞれに3項目の秘訣がありますので、3×3＝9項目です。

これを、「ビジネスの「トリプルスリー」と名付けました。

「質の高い仕事の進め方」の体系 氷山モデル



プロ野球のファンならよくご存じですが、打率3割以上・本塁打30本以上・盗塁30以上の3つを、完全に達成するのが野球のトリプルスリーです。ヤクルトの山田哲人選手が2年連続達成の偉業を成し遂げ、流行語大賞にもなった言葉です。

この本では、「ビジネスの『トリプルスリー』」として、「3つの視点」「3つの深度」「3つの方向」を提唱します。

【第一章】「3つの視点」とは、次の3視点です。

- ① 「自己」との関係で手段を捉える
- ② 「環境」（例えば相手）との関係で手段を捉える
- ③ 「目的」との関係で段を捉える

【第二章】「3つの深度」とは、情報の共有化の「3段階の深度」のことです。

- ① 深度1 「事実情報の共有化」
- ② 深度2 「意味の共有化」
- ③ 深度3 「考え方の波長の共有化」（思い）

【第三章】「3つの方向」とは、自己の姿勢・在り方を振り返る3つのポイントです。

- ① 相手と誠実に向き合っているか
- ② 必要な場合には、相手と誠実に寄り添っているか
- ③ 相手と誠実に向き合っていない・・・

トリプルスリーは、業種業界を問わず、新人から経営幹部まですべてのビジネスパーソンに役立つ質の高い仕事の進め方の秘訣（核心）です。それを具体例で説明します。

水面上の「手段・やり方」は、水面下の「見方・考え方」と「姿勢・在り方」が生み出しているものです。手軽な「やり方」は、氷山の水面上のハウツウです。魚釣りに譬えますと、釣り上手の人から「釣った魚」を分けてもらうのが、ハウツー本です。すぐに食べられるから楽です。

この本では、「釣った魚」ではなく、「魚の「釣り方」」の情報（トリプルスリー）を提供します。読者は、釣り方の「コツ」を会得できます。応用が効き、自分で適切な「手段・やり方」を生み出せるようになります。

そのためのヒントを、本書で掴んでいただきますようお願いしています。

二〇一七年九月八日



「質の高い仕事の進め方」研究会 主宰

糸藤正士



目次

序章

〃質〃の高い仕事の進め方・・・

(トリプルスリーとは)

16

第一章

3つの視点

トリプルスリー その1

①自己、

②環境 (例えば、相手)、

③目的

第二節 「自己」との関係で「手段・やり方」を捉えるとは

(1) 「自己」との関係で「手段・やり方」を考える

(2) 「飲んだ、らいきますから・・・」

(3) こうなったのは、あの人が支店長になってから・・・

22

(4) 相手と戦うことは絶対にできない

第二節 「環境」、例えば「相手」との関係で手段を捉える

(1) 「文書」好きの専務、「口頭」を好む副社長

(2) 期待できない市場と、有望な市場

(3) 「相手」の行動パターンに応じた仕事の進め方

(4) 「相手」の好みに応じた接し方をする自立人間

(5) 長い、短い、相手が決めること

第三節 「目的」が先、「手段・やり方」は後

(1) 「なんで、今、ここにいますか？」

(2) 「目的」がわかれば、新人でも判断できる

(3) 強盗集団の目的、・・・目的を決める「自己」

(4) 「目的」と「目標」の違いを説明できますか？

(5) 名札の目的は？

(6) クリニックへ突然の訪問者

(7) 「自己目的」とは、何でしょう？

(8) 二人の経営者の求めるもの

- (9) まず「思い」、次に目的と手段
- (10) 企業内の最上位目的は 経営理念と自己の志

第二章

3つの深度

トリプルスリー その2

情報の共有化には、「3段階の深度」がある

- ①事実 ↓ ②意味 ↓ ③感情

第二節 深度1… 「事実情報の共有化」(知っている)

- (1) 「情報の共有化」の第一の効能は、助け合えること
- (2) 重要顧客を失った田中さんの電話
- (3) それは「発信は」です。連絡ではない

第二節 深度2… 「意味(目的)の共有化」(わかっている)

- (1) 経営理念は、成文化しないと共有できません
- (2) 「目標は、目的追及の手段なり」

(3) 昭和23年12月28日の意味は？

(4) 土業の仕事は、枝葉より森を教えよう

第三節 深度3…「考え方の波長の共有化」(思いを共に)

(1) 【深度3】感情の共有化 / 思い、感動、共感

(2) 事例… カルテを早く…

(3) 「カルテを早く…」深度3まで深めましょう

(4) 二十五日ごろには引き渡せるように頑張ろう

(5) 今度から営業会議に私も参加させて…

(6) 送り手と受け手の共振を起こす

第三章

3つの方向

トリプルスリー その3

仕事への取組み姿勢には、「3つの方向」がある

(1) 3つの、振り返り振り返りポイント)がある

①向き合っている ②寄り添っている ③向き合っていない

第一節 相手と誠実に向き合っているか〔基本姿勢〕

- (1) 「関心」は、磁石のように情報を吸い寄せる
- (2) 松下さんの講演で、稲盛さんがつかまれたヒント
- (3) しっかりした建物は、しっかりした土台の上に、
- (4) 相手と誠実に向き合っている人① 稲盛さん
- (5) 相手と誠実に向き合っている人② 延堂さん
- (6) 糸藤の仕事歴 振り返り

二節 必要な場合には、相手に誠実に寄り添っているか

- (1) “ね” ／ 「痛かったですか」「痛かったですね」
- (2) 「がんばれ」よりも、「好きにしたらいいよ」
- (3) クレーム ／ 相談を受けた隣の部長さん
- (4) 真の積極的傾聴は、寄り添う姿勢で
- (5) 信長の心に寄り添った、秀吉の「草履取り」

第三節 相手と誠実に向き合っていない・・・

- (1) 実例… 誠実に向き合っていない
- (2) 納期遅れと、上司のアドバイス

第四章

トリプルスリーの実践

- (3) 三人のお母さんは、向き合っているか？
- (4) 「死ねと言ったら、死ぬのか！」
- (5) あなたは、自立人間ですか、依存人間ですか？

第二節 「情報によるマネジメント」

- (1) 「マネジメント」は、誰でもしている
- (2) 人を動かす4つの方法
- (3) 三人の父ちゃんのマネジメント
- (4) 青森営業所の佐藤係長の「強み」と「弱み」
- (5) ワケを知りたい、誰でも「理解欲求」を持っている

第二節 情報によるマネジメントの事例

- (1) 気の利く社員が、気の利かない社員になる
- (2) 工事現場の「情報によるマネジメント」

- (3) ヤマト運輸小倉元社長のマネジメント
- (4) 上杉鷹山のマネジメント

第三節 事例研究… 「あなたなら、どうしますか?」

- (1) 西先生は、何をされたのでしょうか?
- (2) 目的を意識した仕事
- (3) 「PDCA」は、質の高い仕事の進め方でしょうか?
- (4) OJTによる部下育成
- (5) 「互恵」で、「生き生きと働ける」組織を作りましょう
- (6) 開発の行き詰まりを打開した情報入手

第五章 質の高い仕事の進め方 の「5段階のレベル表」

質の高い仕事の進め方の例示 「5段階のレベル表」

〔4項目の解説〕

- ① コスト意識をもって
根回し
- ②
- ③ 意見具申
- ④ 仕事を楽しんでいる

(目次
終わり)





序章

「質」の高い仕事の進め方：

(トリプルスリーとは)

序 章 「質」の高い仕事の進め方・・・

(トリプルスリーとは)

ビジネスパーソンなら誰でも、「『効率的な』仕事の進め方」を考え・求めています。一方、「『質の高い』仕事の進め方」については、日常的には念頭にないのが普通ではないでしょうか。

本書では、質の高い仕事の進め方を、数多くの実例で説明しています。

質の高い仕事の進め方については、「こうしたらよい」とか、「ああしたら・・・」などと、小手先の「やり方」では説明できません。「質」は、内容が深いからです。

この本では、9項目で説明します。9項目の一つが、例えば「目的思考」です。

会議を例にします。「この会議の目的は・・・です」と、目的が明確に書かれている案内状は殆ど見かけません。また、会議の冒頭で、主催者なり司会者なりから、今日の

「この会議の目的は・・・するためです」という発言もあまり聞きません。いちいち言わなくてもわかっているだろう、ということでしょう。

ところで、最初から、〇〇の件の「やり方」を議論する進め方（A）と、まずこの会議の目的を明確にし、共有化してから、次に「やり方」を論議する進め方（B）を比べますと、言うまでもなく、Bが質の高い仕事の進め方です。なぜなら、手段・やり方が適切かどうかは、目的に照らさないと判断できないからです。

いきなり手段・やり方から入る進め方を「手段思考」、目的を明らかにし、共有化してから手段・やり方の論議に入る進め方を「目的思考」と名付けました。

何ごとにつけても・・・、「何のために」と、目的を明確にする習慣 \parallel 「目的思考」を身に着けますと、私たちの仕事の進め方の質は、飛躍的に向上します。

「質の高い」仕事の進め方」を、「目的思考」で説明しましたが、質を考えるには、「目的思考」だけでは不十分です。9項目（トリプルスリー）が必要です。

トリプルスリーとは、次の3 \times 3 \parallel 9項目です。この9項目を、順次、具体例をあげて説明いたします。

【第一章】「3つの視点」とは、

次の3つの視点との関係で手段・やり方を捉えること。

- ① 「自己」との関係で手段を捉える
- ② 「環境」（例えば相手）との関係で手段を捉える
- ③ 「目的」との関係で手段を捉える

【第二章】「3つの深度」・・・情報の共有化には「3段階の深度」があります。

- ① 深度1 「事実情報の共有化」
- ② 深度2 「意味の共有化」
- ③ 深度3 「考え方の波長の共有化」（思い）

【第三章】「3つの方向」 自己の「姿勢・在り方」の、3つの振り返りポイント

- ① 相手と誠実に向き合っているか
- ② 必要な場合には、相手に誠実に寄り添っているか
- ③ 相手と誠実に向き合っていないか

・・・このようなことはないか