

20110625_ビジネススキル向上研究会_議事録

日時：2011年6月25日(土) 14:00-17:30

場所：東京・竹橋 ちよだプラットフォームスクウェア

テーマ：「ソーシャル・ネゴシエーション」

発表者：富沢成幸氏（戦略研／ビジネススキル向上研究会会長）

参加者：参加者 4人（発表者除く）

（財務コンサルタント、農業 NPO 理事長、SE、行政書士、司法書士等）

挨拶：会長より当研究会の趣旨の紹介

サマリー：

東日本大震災の復旧、復興のための支援や、社会問題解決のためのソーシャル・アントレプレナーなど、ビジネスパーソンが直接、間接に、社会貢献を行う場面が多くなってきています。そのような場面にて、ビジネススキルであるネゴシエーション力（交渉力）を活かす必要性は高まっています。

今回は、ネゴシエーション力を具体的な場面を設定して、実際に使ってみることで向上させ、社会を良くするために活かすことができるようなプログラムを行いました。

具体的には、まず、ネゴシエーション（交渉）における日本人の特性につき説明し、問題点、弱点などの課題を提起しました。ついで、この課題解決のためにビジネスにおけるネゴシエーションの分解を行い、ワークショップにより体験を行いました。さらに、ワークショップで学んだスキルを、ビジネスの領域だけでなく、ソーシャル（社会起業、ボランティアなど）の領域にも生かすべくエクササイズを行いました。

目次：

1. ビジネスとは
2. 日本におけるコミュニケーション
3. 交渉
4. ワークショップ；相手に聞いてもらえるお話とは？
（前回プレゼンテーションの復習）
5. 日本人の問題点
ワークショップ；私は、明日からこうする
6. 代表的な5通りの交渉術
シミュレーション；課長から有給をいかに取るか

7. 交渉の基本
8. 「社会という複雑なシステムを読み解くカギ」
9. ソーシャル・ネゴシエーションのエクササイズ
(ゲーム理論の命題にて)
10. 振り返り／まとめ

背景：

コミュニケーションについて、日本とドイツは対極にあります。ドイツでは対話の中で説明を求められます。日本のように「なあなあ」ではコミュニケーションをとることができません。

言い換えると、日本はハイコンテクスト（高共有）、ドイツはローコンテクスト（低共有）といえます。

交渉を「なあなあ」で行うことができるのは日本の中だけです。

また、複数の人間がいれば、考え方などに違いがあるのは当然です。

交渉において、相手が間違っているというところから入ると、結果として本来欲しかったものが手に入らないことになります。

課題：

日本人の問題点は、情緒的なところですが。情緒的であることの弱みとしては、思考時に現われます。これに対して、情緒的であることの強みは、実行時に現れます。

たとえば、リーダーは馬鹿だけど、現場は頑張るということです。

つまり、思考時の情緒的なところをいかに消すかが課題になります。

交渉における日本人の弱点は、以下のとおりとなります。

- ① 交渉の流れをプランしない
- ② やり取りにエネルギーを使わない（メンドクサイ）
- ③ 苦手なタイプを避ける（パブリックでのコミュニケーションに慣れていない）
- ④ 言語化（文章化）に不慣れ
- ⑤ 成功体験から来るワンパターンが多い

情緒的だから、思考が停止している。

パターンとは手段。手段がうまく行くかどうかは、やり方と前提条件の2つが揃う必要がある。

ワンパターンな人は、前提条件があったこと、前提条件が変わったことに気付いてい

ない

つまり、日本人は論理より情緒に重きを置く。

解決策：

相手に聞いてもらえるには、相手にメリット（興味）のあるお話しをする。あるいは、相手のデメリットを防げるお話しをする。

これがないと、ネゴシエーションという名の殴り合いになってしまう。

代表的な5通りの交渉術（下記のとおり）

交渉は心理戦である。

定量的なやり取りができれば交渉はいらない。しかし、定量化できない。だから、交渉が必要になる

① カジノディーラー戦術

初めは負けたふりして、相手を油断させ、警戒心を解き、気の緩みを突く

② 物々交換戦術

お互いのプライオリティの差異を利用し、交換条件を要求し、妥結を目指す

③ 質問誘導戦術

人は他人からの指摘により、自ら気付いたことの方を尊重する。その心理を利用し、矢継ぎ早な質問に答えさせることで、相手が自分で気付いたかのように錯覚させ、交渉の流れを優位な方向に持っていく

④ 電光石火戦術

相手が予期せぬショッキングな攻撃で出鼻をくじき、相手の交渉プランを壊すことで主導権を握る

⑤ お役立ち戦術

相手の立場に立ち、交渉にあたって障害になっていることを把握し、取り除く

ビジネスの世界では、お役立ち戦術が有効です。次いで、質問誘導戦術も有効です。

また、交渉の基本として、合意不可時の代替案は必ず用意する。

結論／展開：

交渉において必要となるのは、相手とのコミュニケーションと交渉術になります。相手とのコミュニケーションにおいて必要となるのは、「相手との信頼関係」と「相手への自己情報の開示」となります。

また、ビジネススキルで一番大切なことは、「分かる→できる→使っている」のステップを踏むことです。このステップの中で最も価値があるのは、「使っている」ということです。

そして、ネゴシエーションはビジネスの領域だけでなく、ソーシャル（社会起業、ボランティアなど）の領域にも活用されるものです。

※ 参考「社会という複雑なシステムを読み解くカギ」

- ① 情報の局所性 人は認知可能な周囲の状況に合わせて行動している
認知できていないことには対応できない
- ② 限定合理性 個人は限定的な情報をもとに、個人に最適な行動をする
- ③ 個々の相互作用 個々の行動が互いに影響を与えている
- ④ 多様性 人によって価値観や行動規範が異なる
実は予想が付かない
法律もすべての多様性を想定したら、膨大な量となる

以上