

株式会社 ■ 情報システム部 御中



— 「情報システムエンジニアのためのプレゼンテーション力向上」研修 —  
人材開発コンサルタント 増野 秀夫  
(オプティワークス 代表取締役)

2007年6月23日(土)



## — 成功体験を話す —

### 【0】はじめに

この研修の目標はあなた(情報システムエンジニア)の顧客を『感動』させることです。

あなたは顧客を感動(満足)させていますか？(現状の確認)

あなたは自分の成功体験を顧客に話していますか(プレゼンテーションしていますか)？(今の課題)。

あなたの顧客はあなたの会社(光通信)のサービスを購入しようとしていますか？(最終目標=ゴールの設定)

あなたは最終目標を達成するためには、自らの**成功体験(自社や自部門のサービスの受注実績)**を顧客にプレゼンテーションすることです。

その結果、あなたの成功体験に顧客の**キーパーソン(社内決裁者)**が共感し、感動、そして顧客側で構築されている既存情報システムの変更や、新規情報システムの導入に関するあなたの提案を積極的に検討していきます。

そのゴール(サービスの購入)に到達する、成功に導く手順は次にとおりです。

まずはステップを踏みます。＜本文 5 ページ【2】＞

次に成果(成功事例)を深掘りします(事実を丁寧に掘り下げます)。＜本文 6 ページ【3】＞

そして具体的な事実に関して原稿を書きます(事実を記述的に書きます)。＜本文 7 及び 8 ページ【4】＞

さらに顧客(相手)に話すときの要点を学びます。＜本文 9 ページ【5】＞

最後に顧客(相手)に成功体験を話します。＜本文 10 ページ【6】＞

## 【1】概論

1.自分の感じていること、思っていることを自分の体験として顧客に伝えます。

商談をまとめるのがうまいビジネスパーソンは、仕事の話の中にも、通常のコミュニケーションと同様に、今自分が感じていることや思っていることなど、自分の体験談を必ず入れています。

「自分が感じていること」「自分が思っていること」、つまり、「自分が体験していること」を自然に話せるかどうかというのが重要なのは、ビジネスの世界のことだけではありません。それは、私たちの日常生活すべてにおいて、コミュニケーションの基盤です。

2.あなたの成功や失敗の事実を顧客に伝えましょう。

(1)あなた自身が自分の成功体験をリストアップします。

「ワークシート 1」に、あなたが情報システムエンジニアの業務で得ている成果をできるだけたくさん書き出しましょう。

(2)その成果を具体的にしましょう。

成果とはあなたや顧客の行動が変化したことを言います。成果の事実を一つひとつ、行動のレベルまで丁寧に掘り下げていきます。

(3)顧客とのコミュニケーションにはレベルがあることを理解しましょう。

1)一般的なコミュニケーションのレベル

最初のレベルは、まずは**コミュニケーションがない**という状態です(コミュニケーションが必要だということにまだ気がついてないレベル)。

次は**挨拶や社交辞令を言う**レベルです。そして**情報交換**のレベルです。さらに**正直さ**というレベル。最後が**体験**のレベルです。

それぞれのレベルに行くには、顧客との間で情報交換をするためには挨拶ができる、正直さのレベルに行くには情報交換ができている必要があります。正直さのレベルからはリスクが生じてきます。正直というのは「あるがまま」という意味です。このレベルでは、あるがままの自分をみるが必要になってきます。

## 2)人を動かすコミュニケーションのレベル

「体験」のレベルというのは、今何を感じているか、**本音**ともいわれるものです。何をしてほしいのか、何をしてほしくないのかというのも、このレベルに入ります。体験を伝えるためには、あなた自身が自分の感情や感覚に**正直である**必要があります。この体験を伝えるレベルでのコミュニケーションができていると、顧客の心を動かすこと(感動させること)ができます。体験に接してはじめて人との接点が生まれます。

あなたが相手に何かを伝えなかったら、思考だけでなく、あなたの感覚、感情の状態、つまりあなたの体験を丸ごと、相手の中に伝えていく必要があります。情報や理屈だけでは人を動かすことはできません。情報システムエンジニアとしては、人を動かすコミュニケーションのレベルを使いこなせることが必要であり、それが大きな強みとなります。

**この研修ではあなたの体験談をつくることを通して、体験、それもビジネス上の成功体験を話すということを学んでいきます。**



## 【2】ステップを踏む

### (1)体験談の作り方

情報システムエンジニアの業務にはいろいろな成果があります。**体験談をつくるときは、まず成果に焦点を当てます。**成果があるということは、業務で遂行する過程であなたに行動の変化を起こした**具体的な出来事**があったということです。次のことをていねいに掘り下げていき、そして話すことで、1つの成果を伝えるための体験談ができあがります。

- ・その行動の変化は何によって起こりましたか？
- ・その出来事によって、あなたの解釈や自分についての捉え方にどんな変化がありましたか？
- ・以前はどのような行動をとっていましたか？そのとき、どんな感じがしていましたか？
- ・その行動の変化によってどうなりましたか？
- ・今はどんな感じがしていますか？

### (2)体験談作成のステップ

#### 成果をリストアップする

健康や体について、人間関係について、仕事について、行動の変化についてなど、いろいろな場面での成果をできるだけたくさん書き出します。まずは日常生活の中に生きている具体的な成果をリストアップします。**良い悪いの判断をせずに、思いついたことをメモしていきます。**「ワークシート1」のそれぞれの項目について、また項目以外のものでも、できるだけたくさんリストアップします。次は成果をリストアップするときのポイントです。

- ・具体的であること
- ・その成果は日常生活の中で生きていること
- ・その成果について、よい悪いという判断を加えていないこと

<たとえば・・・>上司/部下/顧客／と話すのが楽になった。売上が10%上がった提案するようになった。仕事で文句を言わなくなったなどです。

### 【3】成果を深める

リストアップした成果の中から1つを深めます。これが体験談のテーマになります。以下の3つの部分について、事実はどうだったのかということをしていねいに掘り下げていきます。

#### ①以前の状態(失敗体験)は

a)どうだったのか b)その理由や解釈、自分についての捉え方 c)そのときの感じ

#### ②いまの状態(成功体験)は

a)どんなシフト(変化)があったのか b)解釈、自分についての捉え方に変化を起こした**具体的な出来事**

#### ③日常生活での成果は

a)具体的な行動の変化 b)今どんな感じがしているのか

私たちは過去の出来事を自分なりの解釈を加えて捉えています。しかし、実際にはあなたの解釈の中にはおさまらないような体験がたくさんあります。ここでは、そのときあなたは**どう振る舞ったのか、どう感じたのか、周りはどう見えたのか、どうしてそのことをよく覚えているのか**ということ、**よい悪いの判断や、「これはこういうことだった」という解釈を加えずにどんどん掘り起こしていきます**。このように体験談を準備していく際に、大切なポイントが3つあります。

- ・まずは「集中」すること
- ・次にそれを「熟考」すること(考えるのではなく、よく観ること)
- ・それを「持続」させること

これから、あなたの体験談のテーマを選んで深めます。「ワークシート2」の選ぶときのポイントや自問自答例を使って、あなた自身の具体的な事実を引き出します。ここまで成果を深めると、相手に話すことができます。「ワークシート3」には「ワークシート2」のAからEの要点(数行程度)を書き入れます。

#### 【4】原稿を書く

1つの深めた成果について具体的な出来事(エピソード)を記述的に盛り込み、A4サイズの用紙2枚程度の原稿を書きます(話すとは3分くらいになります)。原稿はメモ書きではなく、話すとおりの言葉で一字一句すべて書きます。

書いたものをもう一度読み返す過程で、自分の書いたものが自分自身に対してフィードバックしてきます。それは時間をおいてみるといっそうはっきりします。書いた当初、生き生きと感じられたものは、自分の書いた文章であり、自分が気づいたことを書いたものであるかぎり、後になってもやっぱりインパクトがあるものです。一字一句書いて読み直し修正するという作業には、とても価値があります

##### (1)事実を記述的に書く

原稿を書くときは、そのことについて説明するのではなく、事実を記述的に書いていきます。体験を話すときには、あなたが見ているその1枚の絵を、聞いている人といっしょに見られるように話す、つまり、説明や余分な修飾はすべて削って**事実のみを記述的に話す**のです。そうすることで、あなたの体験が伝わっていきます。

たとえば、「その顧客のひと言は**とても嬉しかった**です」は次のように書き換えます。「顧客は『いいね！ メモしていいかね』と言ったんです。私は『やった！』と思いました。体が熱くなって、電話を持つ手に力が入りました」

同様に、「**緊張しました**」は「プレゼンするときには手が冷たくなって、足がガタガタ震えていました」というように、そのとき実際にあったことを書きます。ときどき口に出して読んでみると自分の言葉になっているかどうか分かります。

「ワークシート 4」にはあなたが以前の状態(失敗体験)、いまの状態(成功体験)で気づいたこと、現在の成果をあらわす**具体的なエピソード**を書きます。原稿を書くときのポイントは以下のとおりです。

- ・事実だけを書くこと
- ・自分の言葉を使うこと
- ・誰でも分かる言葉を使うこと
- ・**その瞬間に思ったこと、言ったことなどをそのまま書くこと**
- ・深刻な話や感傷的な話にしないこと
- ・原稿を覚えて話せるようにしておくこと

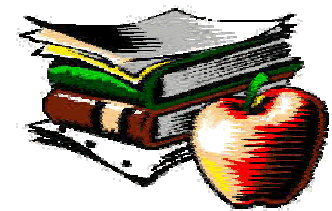
(2)フィードバックを受けて、原稿を修正する

原稿が書けたら、ほかの人(できれば上司)に読んでもらい、フィードバックを受けます。そして、原稿を修正します。

(自分で読んでみて、ほかの人に聴いてもらっても構いません)

(3)練習する

原稿が完成したら、原稿どおりに話せるように、立った姿勢で、聴き手(上司)を前に練習することをお勧めします。





### 【5】話すときの要点を学ぶ

この研修の最後は、あなたの成功体験を相手に話すときのポイントを学び、実際に相手に話してフィードバックを受けてください。

あなたは体験を伝える障害となるものには何がありますか？

あなたはそれに対処する方法を理解し、体験を伝えることができますか？

あなたは人の前で話すとき、どんなことが気になりますか？

**グループワーク**で体験を伝える障害となるものについて話し合ってください。あなたの成功体験を話し、ほかの人からフィードバックを受けます。聴いているときのフィードバックのポイントは以下のとおりです。

1. 具体的で、記述的ですか（聴いていて、絵が浮かびますか）？
2. そのときの体験が生き生きと伝わってきますか？
3. 話し手の伝えたいことが伝わってきますか？
4. 話し手の言葉になっていますか？
5. 言葉以外に話し手から伝わってくるものは何かありますか？

## 【6】成功体験を相手に話す

「ワークシート 5」に原稿を纏め、清書しましょう。

原稿ができあがったら、いよいよ、実際に相手(たとえば同僚)に向かって、あなたの成功体験を話します。

1.原稿どおりに一字一句覚えて話します。

ここまでのプロセスだけでも、あなたの体験がずいぶんはつきりしましたが、**成功体験は誰かに伝えたときにはじめて完成します。**

2.フィードバックをもらいます。

表現してみて、相手から返ってくるフィードバックによって、自分が表現しようとしているものが、本当にちゃんと伝わっているのかどうかということを確認することができます。

**上司に話す、同僚に話すなど、部下に伝えるなど機会をみつけて話してみましょう。**直接顧客を目の前にして話す前に、社内で話すという体験をぜひしてみてください。

3.話すときのポイントは3つあります。

(1)話しているときに自分の中に起こってくることを止めないで、感じたまま話を続けること

(2)正直に話すこと

(3)オープンになること

人前で話そうとするとき、あなたが気になるのは、どんなことでしょうか。照れてしまったり、どうみられているか、どう聞こえているかということに意識がいつてしまうとしたら、それは体験を伝える障害になります。いい話をしようとか、この話を聞いて人はどう思うだろう、と気にかける必要はありません。

**人は真に体験的な話しか覚えていないものです。あなたが本当に体験を話すとき、顧客は思わず身を乗り出して、あなたが提案する既存情報システムの変更や、新規情報システムの導入に関するプレゼンテーションを積極的に聴く姿勢に変わっていきます。**

## 「ワークシート 1」

### 成果をリストアップする

#### 1.健康や体について

- ① .....
- ② .....
- ③ .....
- ④ .....
- ⑤ .....

#### 2.人間関係について

- ① .....
- ② .....
- ③ .....
- ④ .....
- ⑤ .....

#### 3.仕事について

- ① .....
- ② .....
- ③ .....
- ④ .....
- ⑤ .....

**4.行動の変化について**

- ①.....
- ②.....
- ③.....
- ④.....
- ⑤.....

**5.その他**

- ①.....
- ②.....
- ③.....
- ④.....
- ⑤.....



## 2.以前の状態(失敗体験)の理由

たとえば次のことを自問自答してください。

- ・失敗したのはどうしてか
- ・失敗した行動をとっていたのはどうしてか
- ・失敗したときはどんな捉え方をしていたのか
- ・失敗した自分についてどう思っていたからか
- ・失敗するとどうなると思っていたのか
- ・失敗したときはどんなことがあったのか

**B**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 3.いまの状態(成功体験)で気づいたことや印象に残っていること

成功体験に関してどんな気づきや体験があったのか、印象に残っていることを具体的に記入します。

たとえば次のことを自問自答してください。

- ・それが起こったのは、具体的にどの時点でしたか？
- ・誰のどんな言葉だったのですか？
- ・あなたは何をどのようにしたのですか？
- ・周りの様子はどのようにみえましたか？
- ・体の感じはどうでしたか？
- ・その瞬間どんなことを思いましたか？

C

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







## 「ワークシート3」

### 成果を深める

#### 1.成果をひと言で話す

いまの状態(成功体験)は・・・

(「ワークシート2」Aで記入した、成果(テーマ)を書き入れます。)

---

---

である。

---

#### 2.前後を話す

以前の状態(失敗体験)は・・・

(「ワークシート2」Bで記入した、以前の状態(失敗体験)の理由を書き入れます。)

---

---

だったけれども、

---

いまの状態(成功体験)は・・・

(「ワークシート2」Cで記入した、いまの状態(成功体験)で気づいたことや印象に残っていることを書き入れます。)

---

---

になりました。

---

**3.前後の感じを話す**

以前の状態(失敗体験)は・・・

(「ワークシート2」Bで記入した、以前の状態(失敗体験)の理由を書き入れます。)

---

---

で、そのとき

(※ここに「自分の言葉」を記入します。↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓)

---

---

---

な感じがしていましたが、

いまの状態(成功体験)は

(「ワークシート2」Cで記入した、いまの状態(成功体験)で気づいたことや印象に残っていることを書き入れます。)

---

---

---

になって、

(「ワークシート2」Eで記入した、今どんな感じがしているかを書き入れます。)

---

---

---

な感じがしています。

#### 4 ひとり全部話す

以前の状態(失敗体験)は・・・

(「ワークシート2」Bで記入した、以前の状態(失敗体験)の理由を書き入れます。)

---

で、そのとき

---

(※ここに「自分の言葉」を記入します。↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓↓)

---

な感じがしていますが、

---

いまの状態(成功体験)は・・・

(「ワークシート 2」Cで記入した、いまの状態(成功体験)で気づいたことや印象に残っていることを書き入れます。)

---

---

を感じて、

(「ワークシート 2」Dで記入した、成功した後の行動の変化(具体的にあったこと)を書き入れます。)

---

---

になりました。

(「ワークシート 2」Eで記入した、今どんな感じがしているかを書き入れます。)

今は、

---

---

な感じがしています。

## 「ワークシート4」

原稿を書く

### 1.以前の状態(失敗体験)

---

---

---

---

---

### 2.いまの状態(成功体験)

---

---

---

---

---

### 3.日常の業務や生活で具体的な成果(行動の変化)

---

---

---

---

---







## － カリキュラム －

- 【1】事前講義 15分 [経過合計タイム 15分]  
＜講師プレゼン＞
- 【2】グループワーク(フィードバックやディスカッション)説明 5分 [経過合計タイム 20分]  
＜講師プレゼン＞
- 【3】「ワークシート4」フィードバック 40分 [経過合計タイム 60分]  
＜グループワーク＞※1
- － 休憩 10分 － [経過合計タイム 70分]
- 【4】「ワークシート5」プレゼンテーション 20分 [経過合計タイム 90分]  
＜グループ内プレゼン＞※2
- 【5】事後講義 30分 [経過合計タイム 120分]  
＜講師プレゼン＞  
研修全般の振り返り、講師からコメントなど

※1 25名を5グループ(1グループ5名)に分けます。一人のプレゼンは3分。一人に対するフィードバックは2分。

※2 グループ内メンバーに対して一人3分内で纏めた内容を発表させます。

時間に余裕があれば、全員一人ひとりが壇上に上がって、他の参加者に向かってプレゼンをすると研修効果がもっと上がります。

**「ワークシート1」から「ワークシート4」までは研修参加前に、自宅で作成を終えていることが研修を成功へと導きます。**