

「リーダーの一流、二流、三流」という本からです  
三流は、感覚的に伝え、二流は、数字を使って伝え、一流は、2つの数字を使って伝える

あなたはリーダーとして、次のように部下に指示を出しました。部下は正確に行動してくれるでしょうか。

「広めの会議室を新宿で用意しておいて」この場合、部下は 30 名くらいが収容できる部屋を広めと思うかもしれませんが、一方で、リーダーは 50 名収容できる部屋を求めています。

このように感覚的な言葉で伝えてしまうと、リーダーと部下で解釈の食い違いが生まれやすくなります。感覚的な言葉の代表格として、形容詞や副詞があります。つい使ってしまうがちですが、相手に正確に伝わるようにするためにも、できるだけ使わないようにしましょう。「多い」「広い」をはじめとして、「早い」「かなり」「大きい」「ちょっと」なども注意が必要です。曖昧な伝え方をしておきながら、あとになって部下に「考えて行動しろよ」「考えればわかるはずだろ」という言い方をするのは、リーダーのエゴでしかありません。伝え方が上手で、部下がミスをしないように注意しているリーダーは、はじめから「50 名収容できる会議室を用意して」と言います。

数字を使って伝えれば、相手も明確に理解することができます。しかし、そのような万能な数字も、実は 2 通り以上の解釈ができる場合があります。例えば、お子さんがテストで 80 点をとってきました。これはいい成績でしょうか。一見、80 点という点数はいい点数だとほめたくくなります。しかし、平均点が 85 点のテストだったら、平均以下になります。実はひとつの数字だけでは、客観的な判断がしにくいことが少なくありません。

仮に、新しい商品を導入しようか検討していたとします。部長からリーダー会議で、以下のようなお達しが出ます。「お客様に新商品の説明をして、どれだけ興味があるかヒアリングしてほしい。その結果で、6 月から導入するか決めたい。1 ヶ月後の会議で結果を発表してほしい」1 ヶ月後の会議で二流のリーダーは、部長に次のような報告をしました。

部長：「新しい商品の案内だけど、反応はどうだ？」

二流：「5 件のお客様が、興味を持ってもらえました」

部長：「5 件… (多いのか少ないのかわからないな)」

これでは、部長は判断が付きません。

このケース、一流のリーダーなら、次のような答え方をします。

一流：「15 件ヒアリングして、6 件のお客様に興味を持ってもらえました」

部長：「4 割の確率か。導入してみるか」

このように分子と分母をしっかりと伝えると、判断がしやすいのです。一流のリーダーは相手がわかりやすいように、状況に応じて、2つの数字を使うようにしています。

カッコ内を埋めてください

三流は、( ) に伝え、二流は、( ) を使って伝え、

一流は、( ) を使って伝える