



# きたほ Hot Line 2020.2

発行部数 3,000部 ●令和2年2月号 第535号  
●令和2年2月1日発行 ●毎月1日発行

## 【活動報告】3ページ

中央支部「役員会&忘年会」を開催!

宮城支部「企業視察研修会&異業種交流会」を開催!

北西支部「講演会&異業種交流会」を開催!

## 【青年部会】3ページ

『臨時総会』『大忘年会』が開催される!!

## 【女性部会】3ページ

『第12回税に関する絵はがきコンクール』  
募集を締め切りました!

## 【税務署からのお知らせ】4ページ

e-Tax又は光ディスク等による支払調書の提出義務基準が  
100枚以上に引き下げられました!

## 【ビジネスニュース】5ページ

明るい未来のヒント

## 【特集記事】6・7ページ

アサーティブ・コミュニケーション  
上司・部下のより良い関わりを

生産性や従業員満足度、離職率など、企業の重要な要素に  
関わる人間関係改善のために

株式会社セールスリンク 代表取締役 佐藤 なな子 氏

## 【活動報告 他】8ページ

心が元気に笑顔になる!  
自分軸を整えるコーチングについて

セミナーのご案内

年会費の預金口座振替制度のご利用について  
会費納入のお願い【重要】



菅原 準知さん

(有)菅原保険コンサルタント



仙台北法人会のホームページをご覧ください!!

インターネットセミナー 500タイトル以上のセミナー動画が見放題!!

専用コンテンツは「ID:hj1201」「パスワード:0151」でご覧になれます。  
行事予定はホームページをご覧ください。

<http://www.kitaho.or.jp>

仙台北法人会

検索





# 喜宝人

今月の

special interview

## お客様のニーズに合った保険を設計

年の瀬も近づいてきた12月中旬、仙台市泉区南光台の有限会社菅原保険コンサルタント様を訪ね、菅原準知さんにお話を伺いました。

### 小さい頃から読書が大好きだった

私は昭和45年に静岡県の母の実家で生まれました。生後まもなく父親の仕事の関係で、仙台に引っ越してまいりました。それからは現在まで仙台近郊、仙台市内で過ごしております。

私は子供のころから読書が大好きでしたが、これは父母が本を読んでいる姿をみていたことに影響されたいと思います。家にも法律関係、歴史系、美術系、推理小説から童話などジャンルに限らず沢山の本がありました。また、学校の図書室や古本屋街などにもよく行っておりました。

他に熱中したことは部活動です。中学校ではおもしろそうだったので創設したばかりの柔道部に所属しました。高校では柔道を続けようと思いい、部活見学に行った道場で、隣で活動中の合気道部の先生に勧誘され半ば強引に合気道部に入学しましたが、他校との交流など楽しい3年間を過ごすことができました。

高校を卒業後は、歴史に興味があり大学の史学科に進学し考古学の勉強をしました。

そして大学卒業後は友人の誘いをうけ大手寿司チェーン店に就職し

ましたが、母の体調がすぐれなかつたため仙台から離れたくなく、転勤の辞令をもって退職し、父親の経営する保険代理店を手伝う事も考えて損害保険会社に転職しました。そして平成9年に現在の会社に入社、24年に取締役に就任いたしました。

### お客様に寄り添い、ピンチを救う強い味方になりたい

私の父の前職は、その当時静岡県に本社がある大手物流会社の事故係の仕事をしていました。そして仙台支社に転勤になり、その後独立し現在の会社を立ち上げました。

独立当初はお客様の事務所を借りしたり自宅を事務所にしたりと、個人事業として保険の仕事に携わり、昭和59年に有限会社菅原保険コンサルタントの屋号で創設し、何度か事務所の移転を行い平成20年頃から現在の南光台の場所に事務所を構えました。

当社は損害保険、生命保険共に取り扱っておりますが、開業より今まで損害保険の方に力を入れております。仕事柄、人の生死に関わるようなこともあり心が折れそうになるような辛いこともあります。そのような場合でもお客様の立場に寄り添い、より良いアドバイスができるよう努めております。特に当社で多く取り扱っている損害保険では24時間いつでも損害保険が必要となります。当然対応が必要となります。

例えば交通事故やなにかしらのトラブルが発生しお客様のSOSの連絡を受けると、まずは落ち着いていただくようにお話しします。どんな方でも落ち着いて考えればわかることを頭が真っ白になり判断がうまくなくなったり、行動が出来なくなったりしてしまうからです。その後は丁寧にお話を聞き状況の確認と各種の手配を進め、状況に応じて現場に駆けつける等の対応をしなければなりません。

またこのところ続いている自然災害や火事などの場合、事故の直後の対応が必要なことはもちろん、いろいろな後処理や生活や業務が少しでも早く正常に戻るまで、できる範囲での対応が必要となります。損害保険の意義というのは、お客様が困難に直面した時にこそ問われるものだと思っています。何事もなく平和に過ごしている時は気が付かない人は少ないでしょうが、思いがけない事故や災害に直面した時に保険に入っていたかどうかで生活を立て直すための、精神的に立ち直るために非常に重要なものと考えます。

大変なことに遭ってしまったお客様から「おかげで助かった」という言葉をかけられた時には、この仕事に携わっていて本当に良かったと思えます。人が困った時にお役に立てるやりのある仕事だと感じております。

保険は現在、多種多様になっておりますが、これからお客様のニーズにあったより良い保険を設計しこ

提供していきたいと考えております。

### 夫婦でオートバイのトライアル

私の今の趣味はオートバイで行うトライアルです。元々オンロードのバイクは好きだったので今はトライアルバイクにはまっていて、初心者用の大会などにも出場しています。私の妻も数年前から自分もやってみたいと言出し夫婦揃って参加しており、毎年岩手県で行われているツーリングトライアルなどの大会やイベントを宿泊しながら楽しんでおります。

ただ、お客様から何時連絡が入るか分からない為ヘルメットの中に携帯電話のインカムを忍ばせてドキドキしながら競技しています。

また、現在私は南光台商店街振興組合の青年部の部長を務めさせていただいており、お祭りやいろいろな企画を地域の皆様と考え実行しています。今後の構想として、他の地域の組合様や団体とコラボしたり、どこでもやっていないような催し物を開催したりなど、多彩なイベントを企画提案して、これからも地域がより良く活気溢れる街になるよう頑張っていきたいと思っております。



有限会社 菅原保険コンサルタント 取締役 菅原 準知さん

〒981-8003 宮城県仙台市泉区南光台4丁目29-33 木幡ビル1F TEL 022-727-8448

◆この記事は、各支部長の推薦により掲載しております。掲載を希望される方は各支部長又は事務所に申し出てください、支部長の推薦により決定いたします。

経営を取り巻く様々なリスクから企業を守る!

法人用のビジネスガード Business Guard

AIG損害保険株式会社 仙台営業支店 TEL. 022-726-7551

政府認定の上乗せ補償制度  
ネットワーク  
ハイパー任意労災

火災と地震災害に備える  
プロパティガード  
+地震対策プラン

企業向け第三者賠償保険  
企業賠償保険  
STARs (スターズ)

個人情報の漏洩事故対策  
個人情報漏洩  
対策プラン



**中央支部 『役員会&忘年会』を開催!**

中央支部(生田源太郎支部長)では、昨年12月3日(火)かに政宗本町店において、第4回役員会と、その後忘年会を開催しました。

役員会では、昨年秋に開催した研修会の結果報告と、会員増強活動への取り組み、さらに来年度の事業計画について協議しました。研修会と会員増強については今年の活動を振り返り、反省点や今後の課題などを話し合い、来年度の事業計画については全体の流れを確認し、細かいところは次回の役員会で詰めていくことにして、この日の役員会を終了しました。

続いて、役員以外の支部会員の方も加わり忘年会を開催。株江陽グランドホテルの後藤道博常務の乾杯のご発声で忘年会が和やかにスタートし、今年一年の支部活動に対する労をねぎらうとともに、今後の特色ある支部事業や引き続きの地域貢献活動への期待をにじませていました。

忘年会では、参加者の皆さん、かに政宗さんの心づくしの料理に舌鼓を打ちながら今年一年を振り返り会員相互の交流を深めるなど、一年を締めくくる良い会合となったのではないのでしょうか。



**宮城支部 『企業視察研修会&異業種交流会』を開催!**

宮城支部(鈴木一成支部長)では、去る11月13日(水)16:00~「株あいあーる セレモール仙台」「旨いもん角屋」にて「企業視察研修会&異業種交流会」を参加者15名で開催いたしました。

今年度は、宮城支部幹事でもあるセレモール仙台様を訪問・視察させてもらった後、「多様化した儀式について」と題してお話をいただきました。

普段接することの少ない異業種の仕事内容・取り組み等をより深く知ることができ、参加企業の気付きの機会とすることができました。



**北西支部 『講演会&異業種交流会』を開催!**

北西支部(浦山孟吉支部長)では、去る11月26日(火)18:00~「シェルブル」にて「講演会&異業種交流会」を参加者22名で開催いたしました。

今年度は、藤倉設備工業株式会社取締役会長で当支部副支部長でもある扇功さんに「飛鳥IIワールドクルーズ100日間の修行」と題しましてご講演いただきました。

その後の異業種交流会も大変盛り上がり、実りある事業となりました。



**青年部会 Information**

**『臨時総会』『大忘年会』が開催される!!**

青年部会(日下邦明部会長)では、去る12月4日(水)18:30~「パレスへいあん」にて、「臨時総会」が出席者75名(内 委任状34名)で開催されました。

議事は、審議の結果「令和2年度役員」につきまして全会一致で原案どおり拍手をもって承認されました。

臨時総会終了後の「大忘年会」では、今年度を振り返りつつ、アトラクションでは委員会対抗戦でゲームを行い、令和元年を締めくくるに相応しい内容で部会員同士の絆を深める機会となりました。



<令和2年度 正副部会長・委員長・監事 予定者>

- |               |                           |
|---------------|---------------------------|
| 部 会 長         | 日 下 邦 明<br>(国工フェクト)       |
| 副 部 会 長       | 片 桐 健 司<br>(感動ホームズ㈱)      |
| ”             | 扇 俊 介<br>(藤倉設備工業㈱)        |
| ”             | 沼 田 隆<br>(株仙台リサイクルセンター)   |
| ”             | 山 田 宗 基<br>(株山田製函)        |
| ”             | 服 部 泰 子<br>(海サイコー)        |
| 社会貢献委員長       | 佐 藤 貴<br>(赤坂建設㈱)          |
| ビジネスネットワーク委員長 | 庄 司 恵 介<br>(株住定)          |
| コミュニケーション委員長  | 吉 田 健 二<br>(株清月記)         |
| 税 務 委 員 長     | 黒 政 健<br>(くろまさ社会保険労務士事務所) |
| 監 事           | 石 黒 大<br>(株石黒建築工房)        |
| ”             | 高 橋 進 太 郎<br>(日東通信㈱)      |
| ”             | 清水 俊 弘<br>(コスモ警備隊)        |
| 前部会長(兼任)      | 清水 俊 弘<br>(コスモ警備隊)        |

**女性部会 Information**

**『第12回税に関する絵はがきコンクール』募集を締め切りました!**

租税教育活動における基幹事業のひとつとして、国税庁をはじめ各教育委員会や租税教育推進協議会の後援をいただき、全国の女性部会が取り組んでいる税に関する絵はがきコンクールですが、当部会(尾形頼子部会長)では、仙台北税務署管内にある85の小学校の6年生向けに募集し、1月末をもって募集を締め切りました。

児童より寄せられた作品をもって2月2日(日)と5日(水)に親会役員や仙台北税務署幹部の皆様にもご協力いただき選考し、入賞作品を決定いたします。

その結果は、今後の広報誌やホームページ発表いたしますので是非ご覧下さい。



昨年の選考会の様子



**青年部会会員大募集中!** 詳しくはホームページで <http://www.yg88.com/>

**女性部会会員大募集中!** 入会初年度は年会費無料です。

アフラックは「がん保険」も「医療保険」も選ばれて契約件数No.1\*

※平成29年度  
「がん保険」(がん保険)と「医療保険」(医療保険)の契約件数



■相互提携会社(お問い合わせ先)

**Afiac アフラック**

仙台総合支社  
〒980-0122 仙台市青葉区中央1-3-1 アエル22階  
TEL 0120-876-505



# 税務署からのお知らせ

**e-Tax又は光ディスク等による支払調書の提出義務基準が  
100枚以上に引き下げられました!**

令和3年1月  
提出分より

## 【改正の内容】

支払調書の種類ごとに、前々年の提出すべきであった当該支払調書の枚数が**100枚以上**(現行:1,000枚以上)である支払調書については、令和3年1月1日以降、e-Tax又は光ディスク等による提出が必要となります。

例えば、令和元年に提出された「給与所得の源泉徴収票」の枚数が「100枚以上」であった場合には、令和3年に提出する「給与所得の源泉徴収票」は、e-Tax 又は光ディスク等により提出する必要があります。

なお、提出義務の判定は支払調書の種類ごとに行いますのでご注意ください。



## 【留意事項】

- 支払調書の光ディスク等による提出については、国税庁ホームページの「申告・申請・届出等、用紙(手続の案内・様式)」から「法定調書の光ディスク等による提出のご案内」をご覧ください。
- e-Tax又は光ディスク等による法定調書の提出が義務付けられていない方が光ディスク等により法定調書を提出する場合には、税務署への事前の申請と税務署からの承認が必要です。
- 給与所得(及び公的年金等)の源泉徴収票のe-Tax又は光ディスク等による提出が義務付けられた年分については、市区町村に提出する給与支払報告書(及び公的年金等支払報告書)についてもeLTAX(地方税ポータルシステム)又は光ディスク等による提出が義務化されています。

## 国税庁ホームページ「確定申告特集ページ」活用のご案内

～国税庁ホームページから申告書が作成できます～

国税庁ホームページ(www.nta.go.jp)では、パソコン等で確定申告書の作成が出来る「確定申告書等作成コーナー」をはじめ、確定申告に関するさまざまな情報を掲載した「確定申告特集ページ」が開設されています。

申告方法や納税期限、国税電子申告・納税システム(e-Tax)の利用方法等、多岐にわたる便利な情報が提供されています。

当会のホームページにもリンク用バナーを設置しましたので、皆様ぜひご活用下さい。

仙台北法人会HP(www.kitaho.or.jp)より、  
トップページ下部にリンクバナーを設けました。  
または、[会員の皆様へ](#) ▶ [お役立ちリンク](#) ▶  
からご覧いただくことができます!!





経営者の  
情報源

## ビジネスニュース



有限会社サンライズロジテム  
取締役社長 瀨谷 春夫

## 明るい未来のヒント

## ◎ 4ピースのパズル

**独** 立してから恒例行事ですが、年末になると決まった温泉宿に泊まり、1年間の振り返りをすることにしています。なじみの宿で温泉に浸かり、夕食までの何も無い静かな時間を過ごすのが最高の贅沢です。

実は、毎年決まったところに宿泊する目的の一つに「完成したことがないパズル」があります。それは部屋に備え付けの「4つの木片のパズル」で、組み合わせると様々な図形になるらしいのですが、これまで一つも完成したことがありません。

いつものように基本の「T」の形を作ろうと試行錯誤を繰り返しました。特に意図したわけではありませんが「逆さまにしてみたらどうだろう」と思って再度組み合わせたと、初めて「T」の形になりました。

過去20年近くもチャレンジしてできなかったものが、逆さまに組み立てたら完成したことに驚き、しばらく呆然としました。

そしてもっと驚いたのは、基本の「T」の形ができた途端に、他の4つの図形も次々に完成したことです。まさに基本の「T」には、パズル考案者の「設計思想」が詰まっていた。やっとその本質にたどり着くことができて、うれしくなりました。知ってしまえば簡単ですが、この不思議な組み合わせを考えたパズル考案者を心から尊敬しました。

## ◎ 後継者にふさわしい人材とは

**昨** 年、知人のBさんと会食をした時の話です。飲み放題の制限時間が迫り、最後の1杯を注文した時にBさんが話したことは次の通りです。

「以前、勤めていた会社で社長が交代した。新社長は会社の危機を救って、見事にV字回復を果たした人。しかし自分はその危機を事前に予測して前社長に進言するも、意見が合わずに退職した。後継者にふさわしいのはどちらだろう?」。

これまでBさんの過去の退職理由を詳しく知らなかったため、初めて聞く内容に酔いが覚めました。

もしBさんの進言を聞き入れていたら、その会社は危機を回避できたでしょう。そして注目しなければならないのは、新社長は「その危機に全く気付いていなかった」ことです。

社長に求められる大切な要素は、「先を見る目を誤らないこと」です。役職が上になるほど、その時の判断が正しかつたかどうかの答えが判明するまでには時間がかかります。

**私** も実感していますが、今の会社の状況は良くも悪くも10年以上前に「こうなりたい」と自分が判断して行動した結果そのものです。それくらい「社長の先見力」は会社経営に長期的な影響を及ぼします。

**だ** まし絵の「婦人と老婆」のように、絵に描かれているのは若い婦人だけだと思い込んでしまうと、隠された老婆の姿を見つけることはできません。まさに「4つの木片のパズル」によって、「思い込みの常識」を外すことがいかに難しいかを考えさせられました。

サラリーマン時代、海外勤務の長いエンジニアのAさんと会食した際、英語の上達方法について聞いたところ、教えて頂いたことは次の通りです。

「英語を日本語の意味に転換せず、英語のまま理解すること」。うまく理解できずにボカんとしていると、Aさんが分かりやすく教えてくれたことは次の通りです。

「相手がどんな感情で、一体何を伝えたいのかを予測して聞くようにすると、英語の上達が早くなる」。

確かに、言葉は相手の伝えたいことがあって初めて生まれるものです。目の前の人がいいたい何を伝えたいかは、相手に興味を持つことによって掴み取ることができます。言葉をもとに相手の感情を読み取るのではなく、相手の感情から言葉を理解する考え方をしないと、言語の壁を壊すことはできないことを知りました。

思い込みの常識から抜け出す一つの方法は、相手の立場で「伝えたいことは一体何だろう」と考えてみることです。

事業がうまくいっている時ほど、自分のやり方や考え方を批判されることに違和感を覚えるのは当然です。極論とも思えるような反対意見に直面した場合に必要なことは、誰がどんな話をしていたのかをきちんと記録しておくことです。

せっかく会社の危機を救うべく進言したBさんと、実際に危機が起こってからその解決に尽力した人のどちらが社長にふさわしいかといえば、間違いなくBさんです。

**昨** 今、中小企業の後継者問題が叫ばれていますが、高額な費用をかけてM&Aの会社に相談するよりも、過去の退職者の中で「自分の首をかけて」まで、会社のために忠告してくれた勇敢な人にアプローチすることも一つの方法です。先見性は、時間が経てば誰でもその「真価」を正当に評価できます。

年末になると「経済大予測」の雑誌を毎年購入していますが、予測が当たるかどうかよりも「独創的で極端な予測」をする人の意見が大好きです。経営者が考えなければならないことは「今、考えうる不測の事態に備えること」です。「極端な予測」は、不測の事態を想定するために役立ちます。

明るい未来のヒントは、軽蔑しがちな極論の中に隠れています。

経営を取り巻く様々なリスクから企業を守る!



法人会のビジネスガード  
Business Guard

AIG損害保険株式会社 仙台営業支店 TEL. 022-726-7551

政府労災の上乗せ補償制度  
ネットワーク  
ハイパー任意労災

火災と地震災害に備える  
プロパティガード  
+地震対策プラン

企業向け第三者賠償保険  
企業賠償保険  
STARS (スターズ)

個人情報の漏洩事故対策  
個人情報漏洩  
対策プラン



特集

# アサーティブ・コミュニケーション 上司・部下のより良い関わりを

生産性や従業員満足度、離職率など、企業の重要な要素に関わる人間関係改善のために

株式会社セールスリンク 代表取締役 佐藤なな子

先日、関与先経営者様から「A課

長が部下に対して、言いたいことを  
言えず、仕事を抱え込んで困る」と  
いう、「相談がありました。早速、  
Aさんと面談をさせていただいた  
ところ、「だって先生、今の若い人つ  
て、怒るとスグ辞めたいって言うか  
ら、どう言ってもいいか、わからない  
んですよ」と言います。結局、言え  
ずに、自分がやってしまった方が早  
いと考えることも度々あるようで  
す。これでは、上司に負荷がかかり  
組織として非効率ですし、部下も  
育ちません。

「日本人は自己主張が苦手」と言  
われます。最近では、部下のタイプ  
に合わせた関わりができずに、パワ  
ハラと受け止められたり…部下に  
迎合しすぎて、的確に指示ができ  
なかつたり…その逆に、部下から言  
いたいことを言えず、溜めに溜めて  
爆発してしまったり…その溜めて  
しまったストレスや鬱憤を、お客様  
の方に向けてしまったり…と、上手  
な自己主張ができないことが要因  
になる弊害も、多く、見受けられま

す。

人間関係の良し悪しは、生産性  
や従業員の満足度、離職率など、企  
業にとつて重要な要素に大きく  
関っています。そんな中、アサー  
ティブ・コミュニケーションは、職場  
でのコミュニケーションを円滑に  
し、人間関係改善に有効な手段と  
して、認識が高くなっています。  
上司のアサーティブ・コミュニ  
ケーションについて、焦点を当てて  
みましょう。

## 1 アサーティブ・コミュニケーションの始まり

「アサーティブ(Assertive)」  
は、直訳すると「断言的な」「言い張  
る」という意味。行動療法を基にし  
た「アサーティブネス(Assertive-  
ness)」という単語が由来で  
す。

1949年にアンドリュー・ソル  
ター氏が、「条件反射療法」という  
著作の中で、人間が本来持っている  
「活動性」が、嫉や社会的規範に  
よって抑えられ、それを取り戻すた

めの「アサーティブネス(Assert  
iveness)」「自己主張」を紹介  
しました。

その後、1960年～1970年  
代のアメリカで、黒人差別に対す  
る運動や、女性の権利擁護運動な  
ど、自己主張を模索する中で発達。  
同時期に、アメリカの心理学者で  
あり行動療法家の大家でもある  
ウオルピ氏とラザルス氏が、アサー  
ション・トレーニング(自己主張訓  
練)の基礎を構築しました。

最近では日本においても、企業  
のマネジメントや、新人・リーダー  
教育、学校教育や医療福祉現場  
に、「アサーティブ・コミュニ  
ケーション」という考え方や、「ア  
サーション・トレーニング」という方  
法論が導入されています。

## 2 3つの自己主張方法

「アサーション・トレーニング」を  
確立したウオルピ氏は、自己主  
張の方法を「アグレッシブ」「ノンア  
サーティブ」「アサーティブ」の3つ

に分け、特定の場面だけではなく、  
アサーティブな行動がとれる「場面  
の数」と「種類」を増やしていくト  
レーニング法を推進しました。

### (1) アグレッシブ・攻撃タイプ

自身の気持ちや意見を、しっか  
り主張することができる一方で、相  
手の気持ちや意見を尊重できてい  
ないことがあります。

### 【アグレッシブタイプの特徴】

自分のことだけを考える、相手  
の気持ちや意見を無視する、攻撃  
的な表現で自身の意思を通そうと  
する、自分が一番であることにこだ  
わる、勝ち負けへの執着が強い。

### (2) ノンアサーティブ・非主張タイプ

相手の気持ちや意見を考えるこ  
とが出来る一方で、自分の気持ちや  
意見を伝えることができない、も  
しくは苦手と感じます。

### 【ノンアサーティブタイプの特徴】

自己主張が控え目・苦手、曖昧な  
表現が多い、出来ない・動けない言



い訳が多い、自分よりも相手を優先してしまう、頼まれたら断れない、相手に気を遣えるが相手にも気を遣ってほしい・言わなくてもわかっしてほしいと考える。

### (3) アサーティブ・コミュニケーション

アサーティブは、アグレッシブとノンアサーティブの中間に位置します。自分の気持ちや意見をはっきりと言うことができ、同時に相手の気持ちや意見を尊重することができます。

#### 【アサーティブタイプの特徴】

場に沿った適切な表現を選択できる、相手の気持ちや意見を受け止められる、自分の気持ちや意見をはっきりと主張できる、相手と意見が対立しても互いが納得できる結論を導くことができる。

この、自己主張の3タイプの中で、冒頭に挙げた「部下に言いたいことを言えないAさん」は、「ノンアサーティブ」非主張のタイプとなるでしょう。ノンアサーティブなコミュニケーションに陥ってしまうと、言いたいことを言えなかったり、周囲に対してイエスマンになってしまったり、人の手を素直に借りることができなくなってしまうます。

そんな言動が習慣化すると、大事になってからミスの報告をする、人に協力依頼や指示が出来ずに自分でやってしまい業務負担になる、

指示が曖昧になりわかりにくい、といったケースが起こりがちになるのです。

### 3 例えば、同じミスを繰り返す部下に、どう伝えるか

同じミスを繰り返し、注意すると「申し訳ありません、次回から気をつけます」と言うものの、何度注意しても直らないというケース。もしくは注意すると、すぐに不貞腐れてしまうケース。先のAさんのような「ノンアサーティブ」タイプの上司であれば、「もう言いたくない」と伝えるのを諦めてしまったり、自分でやった方が早いと自分に負荷を掛けてしまったりするかもしれません。しかし、これでは何の解決にもなりません。では、このように、同じミスを振り返す部下に、どのように関われば良いのでしょうか。

アサーティブ・コミュニケーションの実践には、「DESC法」(デスク法)と呼ばれている方法論があります。次の①～④の流れで、主張をする方法です。

① Describe (事実を描写する)

状況や相手の行動について述べます。相手への評価や自分の気持ちを含めず、具体的かつ客観的な事実のみを述べることに注意します。

▼ケース「昨日、提出してくれ

見積書も、1週間前に出してくれなかった試算表も、金額が間違っていたよ。この半年で、〇〇さんの見積提出が遅れたのは、10件あるね」  
▼Xケース「また見積間違えて、大迷惑なんだけど。いつも間違えてばかりだよね」

② Explain (気持ちを説明する)

つづいて、①で述べた事実に対する、自分の主観的な気持ちを、素直に建設的に伝えます。感情的・攻撃的にならないように注意します。

▼ケース「部下の修正負担や、お客様にご迷惑をかけることで、私も困っているんだ。ただ、私としては、こんな小さなミスの連続で、〇〇さんの評価が下がるのはもったいないと思うている」

▼Xケース「なんで間違っかな。本当にイラつく。絶対確認してないよね」

③ Specify (求めるものを提案する)

自分が何を求めているのかを相手に伝えます。重要なのは「具体的な行動を求める」ことです。「優しく言っしてほしい」「大事にしてほしい」といった要求は、抽象的です。「遅れそうなのは、事前に「遅れる」という連絡や相談がほしい」「月2回面談してほしい」という具体的な行動を要求します。

▼ケース「ミスを無くすために、見積書提出前に、必ず経理チェックを通すこと、業者見積書を1ヶ所にまとめて管理してくれないか」  
▼Xケース「これ以上、迷惑かけないでくれる?」

④ Choose (相手の反応に対する行動を選択する)

提案に対して相手が「YES」といった場合、「NO」といった場合に対しての、自身の行動を示します。「Specify」に戻って、「もしないんだったら、〇〇してね」と、再提案にならないように注意します。

YES 「やってくれるようなら、私から経理にも、話を通しておくよ」  
NO 「難しいようなら、他の方法を話し合うために、面談をしたいと思うている」

◇ ◇ ◇

アサーティブ・コミュニケーションは、自分も相手も尊重した上で、誠実に、率直に、対等に、要望や意見を相手に伝える「コミュニケーション」の方法論です。前出のDESC法のような方法を、ぜひ活用してみてください。上司・部下の「コミュニケーション」をより良く改善し、企業の生産性や、従業員満足、離職率低下などに、つなげていきましょう。



## 心が元気に笑顔になる! 自分軸を整えるコーチングについて

去る12月4日(水)、野村不動産仙台青葉通ビルにおいて、仙台北・仙台中法人会共催による「自分軸を整えるコーチングについて」と題したスキルアップセミナーを開催しました。

講師には、仙台を拠点にコーチング研修やコミュニケーション研修の講師として活躍されているドリームフィールド代表の阿部侑生先生をお招きし、コーチングとは何か、そして実際にコーチングの体験をしながら、わかりやすくコミュニケーションのコツについて解説していただきました。



セミナーの様子



阿部侑生先生



セミナーの様子

グループワークやジェスチャーゲームなどを行いながら終始笑いの絶えないセミナーで、「ありがとう」や「うれしい」などの「プラス言葉」を使って自分自身や周囲に良い影響を与える方法、「食べない大きくなれないよ」ではなく、「食べる大きくなれるよ」という肯定的な言葉を使う「脳」の特徴を理解した言動、コーチングの基本スキルである「傾聴」「承認」「質問」などを活用し自分自身や相手の能力や元気を引き出す方法を紹介していただきました。

受講者からは「職場に戻ったら早速実践していきたい」「自分はツイてる」「幸せ」などプラス言葉を使いながらメンタルコントロールしていきたいとの声が聞かれ、「言葉の持つ不思議な力」も学べた大変有意義な3時間のセミナーとなりました。

セミナーのご案内 今後開催するセミナーをご紹介します。ぜひご参加下さい!!

### 『簡単にわかる!決算書の見方』 ～資金繰り強化の秘訣は貸借対照表にAPRビジュアル分析で読む～

決算書は重要だとわかっていても、難しいと感じる方が多いのでは?簡単に貸借対照表をグラフ化し、変化の度合いから直感的に問題をあぶり出し理解していく方法「ビジュアル分析」をご紹介します。数字が苦手な方でも簡単に読み解く方法を解説していただきます。

日時 2月12日(水) 13:30～16:30  
 会場 仙台市戦災復興記念館 5階会議室  
 受講料 法人会会員お一人2,000円/一般8,000円

### お客様の心をつかむ! 『雑談力・傾聴力』の育成

お客様の心をつかむ「雑談力」、ドンドン話してくれる「傾聴力」など、お客様と良好な人間関係を築くポイントをロールプレイングにより実践的に学んでいきます。人間力というスキルではない心構えや姿勢についても考え、お客様から信頼される魅力的な企業人を目指しましょう!

日時 3月11日(水) 13:30～16:30  
 会場 仙台市戦災復興記念館 4階第1会議室  
 受講料 法人会会員お一人2,000円/一般8,000円

### 年会費の預金口座振替 制度のご利用について

当会では、預金口座振替による年会費の納入をお勧めしております。ご契約されていない方は、ご入金の手間が省ける便利な口座振替をぜひご利用下さい(ご入金の際に掛かる手数料は当会で負担しております)。

3月13日までにお手続きされた方は、令和2年度(2020年4月～2021年3月)分の年会費から自動引き落としが可能ですので、お早めにお手続き下さい。

お申込・お問合せ 法人会事務局 TEL 022-263-0151

### 編集後記

今年は東京オリンピックが、日本で7・8月に開催されます。日本中が熱気に包まれる楽しい1ヶ月となる事が十分に予想されます。

しかしながら私達経営者が、注意深く見守らなければならないのは、世界的お祭りであるオリンピック後の日本経済が、どのような動きをみせるかです。

### 会費納入のお願い 重要

新たな元号の始まりとなった「令和元年度」も残り2ヶ月となりました。法人会年会費・部会並びに優法会年会費は年度当初に全額を納入いただいております。未納の方には、新たに納付書を送付いたしますので、早急に納入いただきますようお願いいたします。

当会の定款及び会費規程では、「正当な理由がなく会費を2年以上滞納した場合は会員資格を喪失する。」と規定しており、会員資格を喪失されますと、保険商品の会員契約及び各種会員サービスを受けることが出来なくなります。

法人会は、会員の皆様の会費で運営されております。皆様のご協力をお願いいたします。

2000年以降の過去の事例を見れば、全てのオリンピック開催国で経済が低迷し、停滞している事実があることです。

日本も同じような事になると考え、今から何が必要になるのか等、それに備えた対策を十分に考え、今から対策を立てることが、大切であると考えています。

公益事業推進副委員長 事業小委員長 及川 明  
 (副)アクトジャパン

## 仙台北法人会では 新規会員を 募集しています!

税を味方に、強い経営を。  
～人脈ひろがる 社会につながる～

仙台北法人会は、法人会の原点である「税」に関する活動(税の大切さや役割について正しい理解を身につけていただけるような活動や研修)に軸足を置きながら、役員・会員・職員が一体となった組織運営に努めております。

企業の繁栄と社会への貢献。経営者の皆様を支援する全国組織、それが法人会です。法人会の仲間を増やすため会員増強活動に努めております。



お知り合いの企業様がございましたら、是非ともご紹介下さいますよう、お願いいたします。

連絡先 (公社)仙台北法人会事務局 TEL 022-263-0151