

2016年5月 会社の雰囲気を1W^{7分}明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽 浩之

コミュニケーションを物理学で読み解くと…

先日、アス横浜歯科クリニックの丹谷聖一理事長と対談DVDの収録をしました。修業時代に「歯1本で人生を変える」という師匠の元で徹底的に診断・技術力向上に励まれ、それがベースとなり【最愛の人を一番に紹介したいクリニック】という理念のもと開業7年目になります。理事長との対談で、非常に高度なコミュニケーション術を体得している方だと感じました。「プレゼンが上手い」「お話し上手」なドクターは歯科界にも多くいらしゃいますが、人の心を動かすという点で丹谷理事長は歯科界ではお目にかかったことのないほどのスキルの持ち主でした。人の心を動かすコミュニケーションとは、「1：1の結果を得るコミュニケーション」つまり、こちらの提案を相手はすんなり受け入れ、その通りにしたくなくなってしまう状況を作れる…と言えます。それには、「タイミングの見極め」が成否の8割を決めます。タイミングを見極めるといって難しく聞こえますが、平たく言えば相手の話を聞いて「待つ」に尽きるでしょう。大抵誰でも「自分の専門領域の話」となると「伝えてあげたい」という意欲が自然に出てきてしまい“タイミングがズれる”、つまり相手が少し自分の事情を話しはじめて「それなら、こんな解決策があるよ」と思わず「待てずに」伝えたくってしまうのです。歯周病治療、欠損歯治療・・・といった得意分野のゾーンに入った時に「待てない現象」はよく起こります。もちろんこれは歯科に関わらず、車、保険、不動産、IT・・・どんな専門家にも共通しています。

野球で言うと「引き込んで打つ」ことができない状況です。ボールを引き込めず、打つタイミングが悪いと、ボテボテのゴロに終わる、あのイメージです。同じ力で打っても、タイミングが少しズルだけで飛距離が全く変わります。

物理学の力積「 $I = F \Delta t$ 」です。つまり同じ力でも当たる時間が長ければ、力積が高まり、飛距離が伸びます。つまり「引き込んで打つ」ことでボールがバットに当たる時間が増える理論です。1：1のコミュニケーションでは、提案のタイミングを待てないと力積が小さくなり、「相手の心に入り込んでいかない」わけです。

相手の話を「それは***ということですか?」「その点をもう少し詳しくお話しただけですか? 例えばどんなことですか?」というように、もう少し突っ込めないと提案が心に届かないのです。これができると力積が増え、同じ提案でも相手の心に届くヒット率がグンと高まります。

私のようなコンサル業や営業には必須の法則のため私はコンサルタント養成アカデミーなどで「引きが甘いと、提案が弱まる」と話すことがありますが、正直、歯科界にはこのような法則は不要だと思っていました。なぜなら患者さんは基本、説明を聞きたい状態にあるためです。ゆえに、丹谷理事長とお話をしたとき驚きと共に楽しみが湧いてきました。「歯科界にも他業界でもトップセールスになれる人材」の登場は、さらに歯科界を活気づけるでしょう。