

# 求められるコミュニケーション能力



～傾聴力の大切さ～



ヤクルトスタッフ  
新人研修講師



健康教室講師



宅配業務



サービスセンター  
仕入れ業務



新入社員同行



# 1.仕事をする意義（職業の3つの機能）

**生計の維持**  
(生活のため)

**自己実現**

(目標達成・夢の実現)

**社会貢献**

(社会のために活動)

生活のために働くことも大切だけれど、それだけではないんだな！！自己実現を達成するために、社会貢献をするために、大切なことって何だろう？？

**信頼関係が大切**

**コミュニケーション能力**

- ・聴く力（傾聴力）…相手の意見を丁寧に聴く力
- ・伝える力（発信力）…自分の意見を相手に伝える力を信頼関係を築くために、企業は大切にしているよ！！

**利他の心（相手に奉仕しようとする心）**

- ・誰かの役に立つ
- ・誰かを幸せにする
- ・誰かに喜んでもらう
- ことを、全ての活動の基本としているよ！！

# 2.企業が大切にしているコミュニケーション能力

信頼関係を築くためには、まずは相手のことに関心をもって理解することが大切だね！！企業では、お客様や社内の仲間とのコミュニケーションで、特に相手の話をしっかりと聴くことを大切に活動しているよ！！企業での活動の中で、どのような対話の工夫をしているか見てみよう！！

**人材開発部**

研修を通して、従事者の人材育成を行う。

- ・新入社員や新人スタッフとグループ討議などを活用して、対話をする。



**聴く力 傾聴力**

- 相手の話しやすい環境をつくり、適切なタイミングで質問するなど相手の意見を引き出す力
- ・相手の表情に合わせる
  - ・要約、オウム返し
  - ・相づち、うなずき
  - ・質問力（オープンクエスチョン）

**宅配サービス部**

ご自宅や職場に健康情報や商品をお届けする。

- ・お客様と対面をして、対話をする。



**価値普及**

**マーケティング開発部**

地域や学校で健康教室や試飲会を行う。

- ・劇やプレゼンテーションソフトを活用して、お客様と対話をする。



**直販サービス部**

自動販売機や量販店に健康情報や商品をお届けする。

- ・ホワイトボードや手紙を活用して、お客様と対話をする。

**伝える力 発信力**

自分の意見を分かりやすく整理した上で、相手に理解してもらえるように的確に伝える力

- ・身振り、手振りを効果的に使う
- ・声の大きさ、トーン、スピード
- ・表情は豊かに

**エンゲージメント向上活動**

仕事や組織への自主的な貢献意欲を高めるために活動をする。

- ・『1on1ミーティング』を活用して、上司と部下で1対1の対話をする。



**利他の心**

相手のために奉仕しようとする心

- ・誰かの役に立つ
- ・誰かを幸せにする
- ・誰かに喜んでもらう

なぜ、傾聴することが大切なの？？

1. よく話を聴く人は、相手から信頼してもらえる
2. 相手をよく知ることができ、的確なアドバイスができる

傾聴を大切に活動すると信頼関係が生まれ、会社の組織の向上や個人の成長につながる

**社員が主体的に活動する**

### 3. 企業と学校の共通点

学校も企業と共通する活動をしているな。中学校でも、企業からの学びを活動に取り入れられないかな？



#### 群馬ヤクルト

- ・専門分野での活躍
- ・仕事へのやりがい、達成感
- ・リーダーシップの発揮
- ・能力向上のため、資格取得

- ・地域の見守り
- ・東北復興支援
- ・健康教室や租税教室の実施
- ・野球教室の開催

#### 自己実現

(目標達成・夢の実現)



#### 社会参加

(社会のために活動)

#### 学校

- ・学習、部活動での活躍
- ・学校生活でのやりがい、達成感
- ・リーダーシップの発揮
- ・進路実現のため、資格取得

- ・地域清掃活動
- ・廃品回収活動
- ・部活動を通じた、地域行事への参加
- ・ボランティア活動

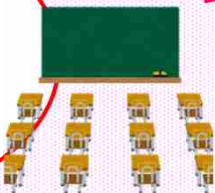
### 4. 学校で大切にしてほしいコミュニケーション能力



学校でも、信頼関係を築くためには、まずは相手のことに関心をもって理解することが大切だね。企業と同じように、先生や仲間とのコミュニケーションで、相手の話をしっかりと聴くことを大切に活動するとどうなるのかな？ 学校の中で、対話を行う活動を見てみよう！！

#### 学級活動

学級や学校の生活の充実と向上を目指して、学級内の組織づくりや仕事分担を円滑に行うために対話をする。



#### 聴く力 傾聴力

先生や仲間の話に耳を傾けて、寄り添うことのできる力

- ・表情豊かに聴く
- ・最後まで聴く
- ・視線を向けて聴く
- ・うなずきながら聴く
- ・よく聴いて質問する



#### 学校行事

集団の一員としての自覚を深め、望ましい人間関係形成のために対話をする。

#### 部活動

スポーツや文化、学問を自発的・自主的に活動するために対話をする。



#### 学習活動

**個別活動**  
自分の考えをまとめる活動  
**ペア学習**  
考えを交流する活動  
**グループワーク**  
言葉を使って表現する活動を充実させるために対話をする。



#### 伝える力 発信力

先生や仲間自分の意見を分かりやすく伝える力

- ・視線を向けて話す
- ・丁寧な話し方
- ・傷つけない表現
- ・声の大きさ、トーン、速さ

#### 利他の心

相手のために奉仕しようとする心

- ・誰かの役に立つ
- ・誰かを幸せにする
- ・誰かに喜んでもらう

#### 生徒会活動

自分たちの学校生活の充実・発展や改善・向上を目指すために対話をする。



傾聴するとこのようなメリットがあるね！！

1. よく話を聴くことで、**相手が信頼してくれる**
2. **相手をよく知る**ことができ、**的確なアドバイス**につながる
3. **伝えたいことが伝わり**、話し合い活動がしやすくなる

傾聴を大切に活動すると信頼関係が生まれ、学校組織の向上や自身の成長につながる

自らの気づきにつながり活動が主体的になる

## 5.社員さんへのインタビュー



Q1 お仕事内容を教えてください。  
Q3 仕事をする上で大切にしていることは何ですか。

Q2 どんなやりがいがありますか。  
Q4 中学生にアドバイスをお願いします。

### 価値普及マーケティング開発部 入社27年目（男性）

- A1 お客様に健康でいることの大切さや群馬ヤクルトの価値を伝える仕事をしています。
- A2 群馬県民の方々に健康で健やかな生活を送るお手伝いをして、皆さんから感謝のお言葉をいただける時は充実感があります。思いやりの心で全ての人々を笑顔にすること、それが私たちの喜びになります。
- A3 仕事は個人ではなくチームで行っているの、チーム力が高いほうが成果が出やすい傾向があります。そのためメンバー全員とのコミュニケーションを大切にしています。一方的に指示を出すのではなく、メンバーの考えや意見をしっかり傾聴してよいものは取り入れています。やりがいを共有するためにチーム全員で成果を出せるように働きかけています。
- A4 将来どんな仕事に就きたいか、考えるのはまだ難しいかもしれませんが、地域の皆さんとつながる、また喜ばれる仕事をするのは自分自身の心が豊かになると考えています。世の中の役に立つ仕事ができれば嬉しいですよね！皆さんの将来が楽しみです。

### 宅配サービス部 入社1年目（女性）

- A1 住宅や企業のお客様にヤクルトの商品をお届けするとともに健康情報をお伝えし、地域の方々の健康保持・増進のためのお手伝いをしています。
- A2 お客様と一緒に健康不安を共有し、自身のサポートにより不安の軽減につながった時にやりがいを感じます。私にできることは何かを常に意識しながら、一人一人の悩みに寄り添う努力をしています。お客様からのありがたい言葉と笑顔が日々の原動力です！
- A3 コミュニケーションをとることです。お客様とはもちろんですが、一緒に働く仲間たちと嬉しいことや悩んでいることを共有することで仕事により充実すると思っています。
- A4 私は中学生で経験したことは全て意味のあることだったと思っています。自分がどのようなことをしたいか考えることは大切かもしれませんが、もし分からなくても焦らず、目の前のことに集中していれば未来の自分に必ず生きてきます！皆さんの人生は一度きりなので、今この瞬間を悔いのないように楽しんでほしいです。

## 6.群馬ヤクルト販売（株）「本田会長」からメッセージ

学校と社会はつながっています。皆さんが中学校で学び努力していることは、社会人になって必ず役立つ力となります。

会社の仕事は一人ではできません。欠かせないのは仲間とのコミュニケーションです。お互いに相手の話を傾聴し、相手のことを理解し合うことから仲間との信頼関係は生まれます。

そのために必要なのは、相手の気持ちに共感する力と、自分の心を開いて（オープン・マインド）相手と何でも話し合うことができる態度です。自分の心を開いて人と対話するのは、ちょっとばかり勇気がいることかもしれませんが、勇気をもって社会人への一歩を踏み出しましょう。



## 7.研修先の紹介

群馬ヤクルト販売株式会社（2020年12月末現在）

- (1) 所在地：群馬県前橋市高井町1-7-1  
出張所：2ヶ所  
サービスセンター：33ヶ所
- (2) 創業：1955年6月
- (3) 設立：1971年5月
- (4) 資本金：4,164万円
- (5) 従事者数：889名



(6) 令和2年度大卒新卒採用実績：5名

(7) 事業内容：

- 乳製品乳酸菌飲料・清涼飲料・食品・化粧品の販売
- 宅配ヤクルトスタッフによるお届けと、直販ルートによる店舗・自動販売機によりお客様への商品の提供
- 旅行業・保険事業

### 群馬ヤクルトの信条

- 一、お客様の健康と美しさに寄与することが私たちの使命である。一人でも多くの人にご利用いただき満足と幸せを提供しよう。
- 一、お客様から支持されるサービスを提供しよう。そして地域社会に心をこめて貢献しよう。
- 一、仕事を通じ人生の夢と目標を達成しよう。互いに協力し全員が幸せになろう。

