

# はじめに

毎日の業務の中で、コミュニケーションの果たす役割はとても重要なものです。コミュニケーションなしに成り立つ仕事は皆無であると言っても過言ではありません。それだけ頻繁に行われ、中心的な役割を果たすコミュニケーションですから、ちょっとしたエラーはあなたの職場でも毎日のように起きていると思います。実際、ビジネスのうで起きたエラーの原因を探っていくと、その多くがコミュニケーションの問題に行き着くとも言われます。小さなエラーも積み重なれば大きな問題ですし、重大なエラーはそれぞれ企業の存亡に関わる場合さえあります。

コミュニケーションは「人」が別の「人」に対して、言葉や文章や身ぶり手ぶりなどで何かを伝える作業です。伝えた結果、「人同士」の理解が深まりそこに信頼関係が生まれるところまでが「コミュニケーション」とされます。伝える方法にはさまざまなものがあり、そのツールは時代とともにどんどん新しくなっています。コミュニケーション能力は集団の中で生きていくために不可欠な力であり、12年連続で「企業が採用選考で重視する要素」のトップに輝いているほど、ビジネスの現場で必要とされる能力となっています（経団連調べ）。

本講座は、コミュニケーションエラーを防ぐという切り口で、新しい技術を含めたコミュニケーションのスキルアップと、それによって相互理解と信頼で結ばれた人間関係を作り、維持する力を身に付けるために学んでいくものです。コミュニケーション能力はいつでも、どんな場所でも、オン／オフを問わず、あなたの人生を豊かにしてくれる力です。このコースを通じて、エラーを起こさないコミュニケーション能力を身に付けていただければ幸いです。

なお、本コースでは、紙幅などの都合から参考文献は掲載しておりません。あらかじめご了承ください。



# 目次とスケジュール

さあ、それではテキスト学習に入ります。途中で投げ出したりしないために、計画を立ててから取り組みましょう。自分自身のペースに合わせて無理のない計画を立てましょう。

1日2項目を学習するのが平均的なスケジュールです。

は、診断で間違ったところやこれは特に重要だ、覚えておきたいという項目のところをチェックするのに使しましょう。

章	内容	P	予定日	終了日
<b>1</b>	<b>コミュニケーションエラーはどうして起きるのか？</b>	<b>10</b>		
	<input type="checkbox"/> 1 コミュニケーションエラーはいつでもどこでも起きている	10	/	/
	<input type="checkbox"/> 2 コミュニケーションとはどういうものか	11	/	/
	<input type="checkbox"/> 3 自分が思った通りに相手に伝わらない	12	/	/
	<input type="checkbox"/> 4 伝えたつもりなのに伝わっていない	13	/	/
	<input type="checkbox"/> 5 コミュニケーションエラーへの向き合い方	14	/	/
<b>2</b>	<b>コミュニケーションエラーが原因で起こるトラブル</b>	<b>15</b>		
	<input type="checkbox"/> 6 ムダな時間、労力、費用がかかる	15	/	/
	<input type="checkbox"/> 7 他人や他社に迷惑をかける	16	/	/
	<input type="checkbox"/> 8 人間関係がぎくしゃくする	17	/	/
	<input type="checkbox"/> 9 信用をなくし、評判を落とす	18	/	/
	<input type="checkbox"/> 10 緊急時のコミュニケーションエラーは命に関わる	19	/	/
<b>3</b>	<b>受け取る側の注意ポイント</b>	<b>20</b>		
	<input type="checkbox"/> 11 コミュニケーションの主役は「受け手」	20	/	/
	<input type="checkbox"/> 12 思い込みを捨て、素直な心で耳を傾ける	21	/	/
	<input type="checkbox"/> 13 分からないことは質問する	22	/	/
	<input type="checkbox"/> 14 言葉の裏を読むことが必要な場合もある	23	/	/
	<input type="checkbox"/> 15 電話もメールも発信者を不安にさせない対応を	24	/	/
<b>4</b>	<b>伝える側の注意ポイント</b>	<b>25</b>		
	<input type="checkbox"/> 16 言葉を理解してもらうことはとても難しい	25	/	/
	<input type="checkbox"/> 17 同じ情報でも受け取り方はさまざま	26	/	/
	<input type="checkbox"/> 18 「何を」「なぜ」伝えたいのかを整理する	27	/	/
	<input type="checkbox"/> 19 適切な伝え方を選んでいるか？	28	/	/
	<input type="checkbox"/> 20 相手を不快にさせていないか？	29	/	/
<b>5</b>	<b>世代や文化の違いで起こるコミュニケーションエラー</b>	<b>30</b>		
	<input type="checkbox"/> 21 世代が違えばコミュニケーションは難しく当たり前	30	/	/
	<input type="checkbox"/> 22 男女間のコミュニケーションエラーを防ぐ3つのポイント	31	/	/
	<input type="checkbox"/> 23 日本語は「高コンテクスト」な言語	32	/	/
	<input type="checkbox"/> 24 文化や習慣の違いから誤解が起こる	33	/	/
	<input type="checkbox"/> 25 ダイバーシティの鍵を握るコミュニケーション	34	/	/

# 目次とスケジュール

章	内容	P	予定日	終了日
<b>6</b>	<b>コミュニケーションエラーを防ぐ基本中の基本</b>	<b>35</b>		
	<input type="checkbox"/> 26 指示を正確に受けるための4つのポイント	35	/	/
	<input type="checkbox"/> 27 分かりやすく伝えるための4つのポイント	36	/	/
	<input type="checkbox"/> 28 言葉だけではなくイメージで伝える	37	/	/
	<input type="checkbox"/> 29 途中でエラーに気がつくための方策を取る	38	/	/
	<input type="checkbox"/> 30 コミュニケーションの失敗はコミュニケーションで取り返す	39	/	/
<b>7</b>	<b>話し言葉のコミュニケーションエラーを防ぐ 1</b>	<b>40</b>		
	<input type="checkbox"/> 31 対面で伝える時は目的→要点→本題→要点の流れで	40	/	/
	<input type="checkbox"/> 32 社外の相手とのコミュニケーションはより慎重に	41	/	/
	<input type="checkbox"/> 33 目的を意識して高い集中力で会議に臨む	42	/	/
	<input type="checkbox"/> 34 プレゼンテーションで効果的な「PREP法」	43	/	/
<input type="checkbox"/> 35 電話はコミュニケーションエラーが起きやすいツール	44	/	/	
<b>8</b>	<b>話し言葉のコミュニケーションエラーを防ぐ 2</b>	<b>45</b>		
	<input type="checkbox"/> 36 思い込みはコミュニケーションの敵	45	/	/
	<input type="checkbox"/> 37 専門用語、省略語の使い方に気をつける	46	/	/
	<input type="checkbox"/> 38 あいまい表現は誤解とトラブルの元	47	/	/
	<input type="checkbox"/> 39 言いにくいことを伝えるアサーティブコミュニケーション	48	/	/
<input type="checkbox"/> 40 人を動かすためには、相手の目線で説得する	49	/	/	
<b>9</b>	<b>メールのコミュニケーションエラーを防ぐ 1</b>	<b>50</b>		
	<input type="checkbox"/> 41 送ったはずのメールが「届かない、読まれない」時	50	/	/
	<input type="checkbox"/> 42 メールに返信するのを忘れないための方法	51	/	/
	<input type="checkbox"/> 43 CC、BCC、転送機能を正しく理解して使う	52	/	/
	<input type="checkbox"/> 44 パソコンのセキュリティ対策は完全に	53	/	/
<input type="checkbox"/> 45 メールでは伝わらない場合、効率が悪い場合もある	54	/	/	
<b>10</b>	<b>メールのコミュニケーションエラーを防ぐ 2</b>	<b>55</b>		
	<input type="checkbox"/> 46 メールの記事は簡潔で正しいことが最優先	55	/	/
	<input type="checkbox"/> 47 だらだらメールは後回しにされ、忘れられることも	56	/	/
	<input type="checkbox"/> 48 相手にしてほしいことがきちんと書いてあるか？	57	/	/
	<input type="checkbox"/> 49 そのメール、相手を「イラッ」とさせていないか？	58	/	/
<input type="checkbox"/> 50 送信アイコンをクリックする前に最終チェック	59	/	/	
	<input type="checkbox"/> 添削課題		/	/

# 目次とスケジュール

章	内容	P	予定日	終了日
<b>11</b>	<b>職場の人間関係とコミュニケーションエラー</b>	<b>62</b>		
	<input type="checkbox"/> 51 職場のエラーとストレスはコミュニケーション次第	62	/	/
	<input type="checkbox"/> 52 お互いを「知る」「分かる」から始まるコミュニケーション	63	/	/
	<input type="checkbox"/> 53 雑談は大切なインフォーマル・コミュニケーション	64	/	/
	<input type="checkbox"/> 54 あらゆる機会を捉えて直接コミュニケーション	65	/	/
	<input type="checkbox"/> 55 コミュニケーションのない職場を変える	66	/	/
<b>12</b>	<b>コミュニケーションエラーの起こりにくい職場風土をつくるために</b>	<b>67</b>		
	<input type="checkbox"/> 56 情報共有ができないとチームの仕事は進まない	67	/	/
	<input type="checkbox"/> 57 上司とうまくいかない時にチェックする3つのポイント	68	/	/
	<input type="checkbox"/> 58 同僚と良い関係を保つための3つのポイント	69	/	/
	<input type="checkbox"/> 59 どうしたら風通しの良い組織になるのか	70	/	/
	<input type="checkbox"/> 60 ダイバーシティ化の進む職場で気をつけること	71	/	/
<b>13</b>	<b>不注意で起こるコミュニケーションエラーを防ぐ</b>	<b>72</b>		
	<input type="checkbox"/> 61 うっかりミスを防ぐ3つのポイント	72	/	/
	<input type="checkbox"/> 62 勘違いや思い込みを防ぐための「確認」	73	/	/
	<input type="checkbox"/> 63 ムリ・ムラ・ムダの発生を防ぐコミュニケーション	74	/	/
	<input type="checkbox"/> 64 誤字脱字や表記ミスを防ぐ校正のコツ	75	/	/
	<input type="checkbox"/> 65 起きてしまったエラーは隠さず共有化して対策を	76	/	/
<b>14</b>	<b>コミュニケーションエラーを防ぐための心がまえ</b>	<b>77</b>		
	<input type="checkbox"/> 66 「相手を尊重する」ことの2つの意味	77	/	/
	<input type="checkbox"/> 67 ネガティブな感情をコントロールする	78	/	/
	<input type="checkbox"/> 68 「伝わらない」「分からない」時はシンプルに	79	/	/
	<input type="checkbox"/> 69 伝えたいことがあるなら、まず相手の話を聞く	80	/	/
	<input type="checkbox"/> 70 コミュニケーションエラーは1人では防げない	81	/	/
<b>15</b>	<b>コミュニケーションエラーを防ぐための方法とツール</b>	<b>82</b>		
	<input type="checkbox"/> 71 グループチャットを使って情報の共有モレを防止	82	/	/
	<input type="checkbox"/> 72 共有フォルダは情報共有の強い味方	83	/	/
	<input type="checkbox"/> 73 声に出して確認することでエラーを減らせる	84	/	/
	<input type="checkbox"/> 74 情報が自然に目に入るボードやふせんでエラーを防ぐ	85	/	/
	<input type="checkbox"/> 75 エラーの再発を防ぐ「エラー共有シート」	86	/	/

# 目次とスケジュール

章	内容	P	予定日	終了日
<b>16</b>	<b>人を動かすコミュニケーション</b>	<b>87</b>		
	<input type="checkbox"/> 76 ビジネスコミュニケーションの3つの目的	87	/	/
	<input type="checkbox"/> 77 相手に興味があることを伝える	88	/	/
	<input type="checkbox"/> 78 非言語メッセージが言葉より多くを伝える	89	/	/
	<input type="checkbox"/> 79 自分の感動を伝えることで人は動く	90	/	/
	<input type="checkbox"/> 80 コミュニケーションがチームのモチベーションを上げる	91	/	/
<b>17</b>	<b>SNSでのコミュニケーションエラーを防ぐ</b>	<b>92</b>		
	<input type="checkbox"/> 81 大きな影響力を持つSNSの危険性	92	/	/
	<input type="checkbox"/> 82 うっかり発信から個人情報や企業機密がだだ漏れに!?	93	/	/
	<input type="checkbox"/> 83 誹謗中傷や差別的発言は自分の評価を下げる	94	/	/
	<input type="checkbox"/> 84 コミュニケーションエラーでアカウントが炎上	95	/	/
	<input type="checkbox"/> 85 ビジネスでもプライベートでもSNSと上手に付き合う	96	/	/
<b>18</b>	<b>ICT時代のコミュニケーションエラー対策</b>	<b>97</b>		
	<input type="checkbox"/> 86 「人」が見えない時代のコミュニケーションエラー	97	/	/
	<input type="checkbox"/> 87 データの消失や流出というエラーに備える	98	/	/
	<input type="checkbox"/> 88 顔が見えるウェブ会議でエラーを防ぐ	99	/	/
	<input type="checkbox"/> 89 気持ちを伝えるコミュニケーション	100	/	/
	<input type="checkbox"/> 90 チーム全体でリテラシー向上に取り組みエラーを防ぐ	101	/	/
<b>19</b>	<b>コミュニケーションエラーを防ぐ5つの力</b>	<b>102</b>		
	<input type="checkbox"/> 91 相手の話には耳と目と心を傾ける「傾聴力」	102	/	/
	<input type="checkbox"/> 92 相手の気持ちを想像して受け入れる「共感力」	103	/	/
	<input type="checkbox"/> 93 言葉と気持ちを正しく受け止める「理解力」	104	/	/
	<input type="checkbox"/> 94 あらゆる手段で意図を伝える「表現力」	105	/	/
	<input type="checkbox"/> 95 良好な信頼関係を築き維持する「人間関係力」	106	/	/
<b>20</b>	<b>コミュニケーションの基本から一歩先まで</b>	<b>107</b>		
	<input type="checkbox"/> 96 コミュニケーションの基本「あいさつ」に戻る	107	/	/
	<input type="checkbox"/> 97 「報連相」はビジネスコミュニケーションの出発点	108	/	/
	<input type="checkbox"/> 98 コミュニケーションツールや環境はさらに進化する	109	/	/
	<input type="checkbox"/> 99 コミュニケーションエラーに強い人・組織になる	110	/	/
	<input type="checkbox"/> 100 良いコミュニケーションが良い仕事につながる	111	/	/
	<input type="checkbox"/> 添削課題		/	/

**第1章～第10章**

**コミュニケーションエラー  
発生メカニズムと対策**

# コミュニケーションエラーはいつでもどこでも起きている

## 学習のポイント

**POINT 1** 意図した通りに伝わらないのは、全てコミュニケーションエラー

**POINT 2** ビジネスの問題のほとんどはコミュニケーションエラーが原因

コミュニケーションエラーとは何でしょう？

人間はいろいろなエラーを犯します。思い込み、勘違い、うっかりなど、その原因はさまざまですが、その1つがコミュニケーションエラーです。「人と人のやりとりがうまくいかずに何か問題が起きること」と考えましょう。

コミュニケーションのあるところ、コミュニケーションエラーはいつでもどこでも起こります。もちろんビジネスの場でも、毎日、さまざまな場面で発生しています。実は仕事を進めていくうえで起きる問題のほとんどは、コミュニケーションの行き違いによって発生するとさえ言われるほどです。

伝えたつもりが伝わっていなかった。間違った意味に取られてしまった。結果的に相手に不快な思いをさせてしまった……。これらは全て「コミュニケーションエラー」です。

「いつでも」「どこでも」起きるコミュニケーションエラーですが、面と向かって顔を見ながらじっくりと話をしている場合には、比較的起

きにくいと言えます（もし、行き違いや誤解が発生しても、その場での修正が可能です）。電話やメールでのやりとり、あるいは伝言などの形で人を介していたり、急いでいたりすると、エラーが起きる危険性はぐっと高くなります。

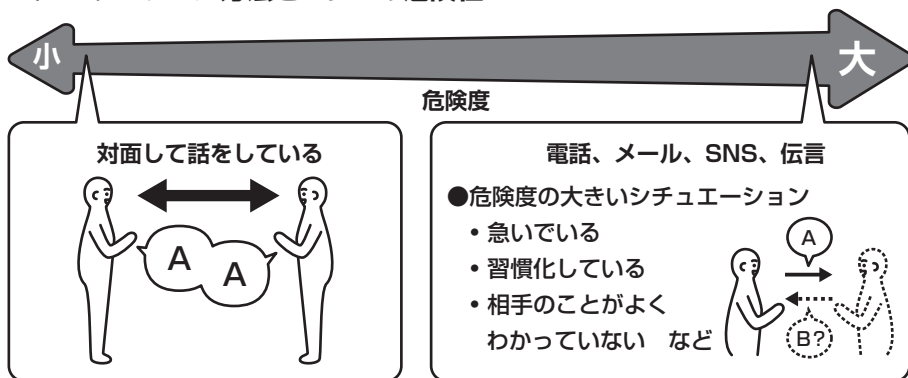
しかし、今の時代、特にビジネスの場では「顔を見ながらじっくり話す」機会はなかなかつくれません。日常の業務は、電話やメールを通じたコミュニケーションを中心に進むのが一般的でしょう。ですから、私たちはコミュニケーションエラーの起こりやすい環境下で仕事をしているとすることができます。

本講座では、いくら注意してもコミュニケーションエラーは起きてしまうという前提で、

- ・早めにエラーに気がつくこと
- ・影響が大きくなる前にリカバリーすること
- ・エラーを繰り返さないこと

を含めて、幅広く「コミュニケーションエラーの防ぎ方」を学んでいきます。

### ■コミュニケーション方法とエラーの危険性



### 1

コミュニケーションエラーはどうして起きるのか？



# コミュニケーションとはどういうものか

## 学習のポイント

**POINT 1** 言葉・身ぶりなどで心を通わせるのが、コミュニケーション

**POINT 2** 伝え手の意図を受け手が正しく理解すればコミュニケーションは成立する

いつでも、どこでも起きるコミュニケーションエラー。そもそもコミュニケーションとはどんなもので、どのような仕組みで成り立っているのでしょうか。

国語辞典をひくと、「人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。言語・文字・身ぶりなどを媒介として行われる」と出ています（『大辞泉』）。簡単に言うと、「何かを伝えることと、それによって生まれる心の通い合い」がコミュニケーションということになります。

次にコミュニケーションの仕組みについて考えてみましょう。「情報」とか「意思」といった形のないものを人に伝えたい時に、人は「言語や身ぶり」などに置き換えて伝えようとします。人によって使う言葉や表情はさまざまですが、そこに含まれる意味についての共通の認識に沿って、受け手は形のない元の情報を類推することになります。

例えば、上司と外回りをしている時に「おながが空いたね」と上司が言い、あなたは「そろ

そろお昼にしましょうか?」と答えたとします。

言葉が伝える情報は「私は空腹だ」ということだけですが、そこに込められた意味を類推して、「上司は空腹だ→何か食べたがっている→今の時間はお客さまとの約束もない→昼ご飯の提案をしよう」という思考回路をあなたは働かせています。上司が言葉に込めた意図を読み取って返事をしていることになり、これが心の通い合いを含めた「コミュニケーション」です。

一方、「おながが空いたね」「そうですか、空きましたか」というやりとりでは、お昼ご飯を食べたいという上司の意図は汲み取られていません。エラーではないとしても、「コミュニケーションの下手なヤツ」と思われかねません。

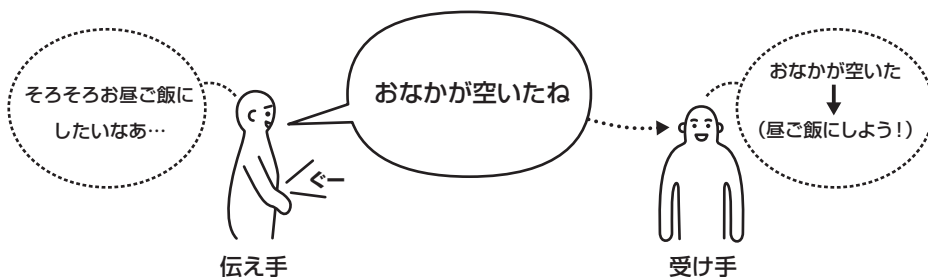
コミュニケーションエラーを起こさないためには、言葉や身ぶりに込められた意味を正しく読み取る受け手側のスキルが必要です。また、伝えたい意図を読み取りやすい言葉や身ぶりに置き換えるという伝え手側のスキルも、同じように求められます。

### ■コミュニケーションの仕組み

情報／意思  
(形のないもの)

言語・文字・身ぶり  
(見えるもの・聞こえるもの)

情報／意思  
(形のないもの)



# 自分が思った通りに相手に伝わらない

## 学習のポイント

**POINT 1** 同じ言葉でも、人によって、状況によって受け取り方が変わる

**POINT 2** 単なる言葉の行き違いが、大きな誤解を招く危険もある

伝えたつもりが伝わっていなかった。間違っ  
て伝わってしまった。結果的に相手に不快な思  
いをさせてしまった……。そんなコミュニケー  
ションエラーに巻き込まれた経験は、誰にでも  
あるでしょう。

例えば、次のようなケースを考えてみます。

例 Aさんは、取引先のBさんから「間違っ  
た商品が届いた」とクレームの電話を受けまし  
た。「明日、朝一番で正しい商品を持って伺い  
ます」と答えて納得していただきましたが、翌  
日9時過ぎに訪問すると、Bさんは「朝一番と  
言ったじゃないか！」と怒っています。

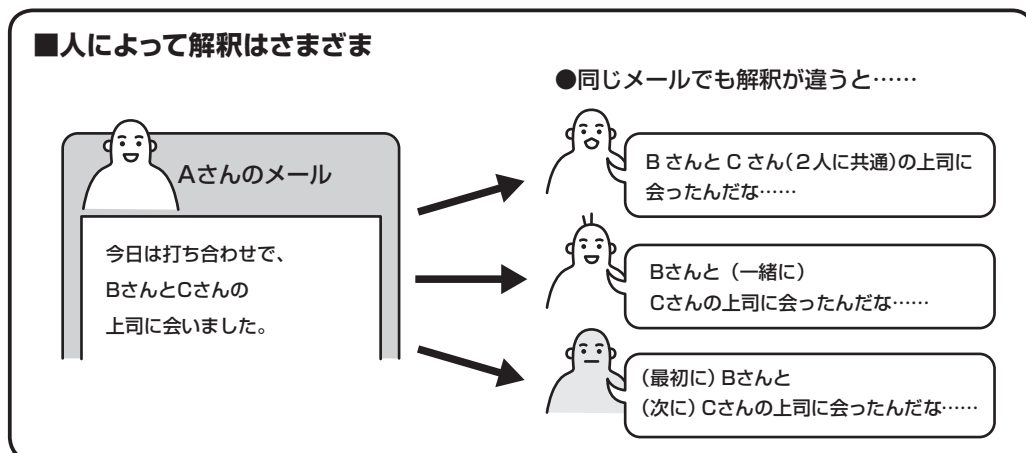
この例では、「朝一番」という言葉について  
誤解があったようです。

Aさんは、自分の会社の始業時間である9時  
をイメージして「朝一番」と言いました。です  
から、翌日9時を目安に、しかし、あまり始業  
時間ぴったりだとかえって忙しいかもしれない  
と気をつけて、9時10分くらいに取引先を訪  
問したのです。しかし、始業時間が8時20分の

Bさんにとっての「朝一番」は8時半くらいま  
でのイメージでした。「自分たちがミスしたく  
せに、Aさんは約束の時間に30分も40分も遅れ  
てきた」と思い込んで怒っていたのです。

これは、さまざまに解釈される可能性のある  
言葉を使ったことによって、伝え手と受け手が  
異なった解釈をしてしまった例です。Aさんも  
Bさんも、自分の思い込みで「朝一番」の時  
間を想定していたことに、行き違いの原因があ  
りました。さらに、Bさんは「お詫びにくるのに、  
約束に遅れるなんてもってのほか」との思いが  
ありますから、よけいに腹が立ちます。「Aさ  
んは言ったことを守らないから信用できない。  
あの会社は大丈夫か？」と、Bさんの怒りは会  
社の信用問題にまで及びかねません。

元は単なる言葉の行き違いによるコミュニケ  
ーションエラーですが、背景にある状況や思い  
込みによって、重大な結果につながる危険性も  
はらんでいるのです。



# 伝えつつもりなのに伝わっていない

## 学習のポイント

**POINT 1** 一歩踏み込んだコミュニケーションでエラーを防ぐ

**POINT 2** コミュニケーションは伝え手、受け手の共同作業

頻繁に起きるけれど、ちょっとした注意と心づかいで防ぐこともできるのがコミュニケーションエラーです。もう1つ、例題に沿って考えてみましょう。

例 Aさんは、お客さまからBさんへの伝言を電話で受けました。外出中のBさんの机の上にメモを置いたのですが、うまく伝わらなかったらしく、後でBさんはお客さまから叱られてしまいました。

これは、「伝えたはず」なのに「伝わらなかった」という現象が起きてしまったコミュニケーションエラーです。伝言がうまく伝わらなかったのはどうしてでしょうか。

机の上に置いたメモは風に飛ばされてどこかへ行ってしまったかもしれません。あるいは、たくさんの書類の間に埋もれてしまった可能性もあります。もしかしたらBさんはメモを手に取り、後でよく見ようと思ってポケットに入れたまま忘れてしまったのかもしれません。

「メモを書いて置いたから伝言完了」と思っ

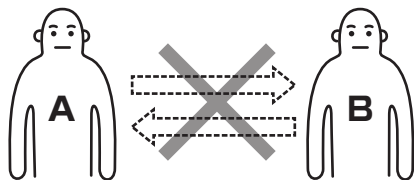
たAさんに問題はなかったでしょうか。また、Bさんが日ごろから「伝言受け取ったよ、ありがとう」とひと言伝えていれば、今回は伝言が届かなかったのかな、とAさんが気づいたかもしれません。そう考えると、伝え手と受け手、双方がもう一歩の配慮に欠けていた結果起きてしまったエラーと言えるでしょう。

コミュニケーションはしばしばキャッチボールに例えられるように、しっかり投げて、しっかり受け取ることが基本です。「これでいいはず」からもう一歩踏み込むこと。「これでいいはず」ではなく「これでいい」と思えるところまで惜しまず手間をかける心がけが、エラーを防ぎます。

コミュニケーションは、双方が自分の責任を果たしつつ、相手を気づかうことで円滑に進みます。頻発するコミュニケーションエラーに悩んでいる人も、実は、あとほんの少しの工夫や気配りをするだけで、コミュニケーション上手になれる可能性を秘めているのです。

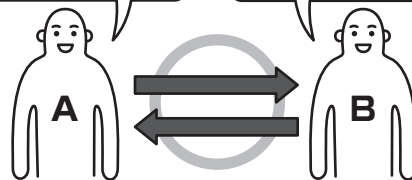
### ■伝言メモを置く場合も……

メモを置くだけ → メモを読むだけ



メモを置きました

受け取りました



一歩踏み込んでコミュニケーションエラーを防ごう