

ダイバーシティ推進委員会 女性会計士専門委員会 「2022年アップデート版 リモート、ウェブ会議等における、 分かりやすい伝え方と好印象を持たれるマナー、表現術」開催報告

日 時：2022年3月5日(土)14時半～16時半 参加人数：37名

女性会計士専門委員会 副委員長 吉川 和美

新型コロナウイルスの流行により、リモート業務やオンラインミーティングが日常となるなど、働き方が大きく変わりました。オンラインミーティングは開催や参加のハードルが低い分、「どうせ、リモートだし」という感覚にともしればなりがちです。オンライン上のコミュニケーションに慣れてきたと感じられる今だからこそ、会計専門家として信頼を与える伝え方、クライアント・同僚とのコミュニケーションのあり方等、改めて考える機会を持ちたいと考え、「2022年度アップデート版」と題したマナーセミナーを企画、開催しました。改めて、わかりやすく伝えること、オンラインの環境下でよい印象を与える方法（逆に油断していると悪い印象を与えかねない）など、示唆に富んだ充実した内容のセミナーでした。

お話をお聞きしたのは、株式会社クラスアプレシエ代表取締役の田中桂子先生です。

田中先生はビジネススキルや接遇マナー、チームビルディング研修、

エグゼクティブのためのスピーチ指導等を新人から役員まで幅広い対象に実施されています。研修経験は3000回を超え、国際博覧会アテンド・クルーの教育にも携わってこられました。

先生には、過去数年にわたり、女性会計士専門委員会のビジネスマナーセミナーをお願いしており、毎回お聞きする毎にいろいろな学びや気づきがあります。



以下はその一部です。

- ・ウェブ（オンライン）会議の参加側・主催者のマナーは、対面みなさんの表情や雰囲気がわかる場合よりファシリテーションがさらに重要である
- ・聴く側は、理解できたか、納得できたかどうか、深くうなずくといった動作で伝え、意見があれば

確認する必要がある

- ・話すときは、参加者みんなが理解できる平易な言葉を用い、論理的にわかりやすく伝えるように心掛ける（ローコンテキストなコミュニケーション）
- ・話す順番に注意。結論を先に言う、PREP法、SDS法、ホールパート法などのフレームワークを用いることも一方法であるなど。

私たちはマナーセミナーを定期的に開催していますが、こういったセミナーは定期的に受け続けること自体にメリットがあると考えています。どういうことかという、このセミナーを受けて、一度も聞いたことのない知識ばかりかという、理論や知識としては見聞きしたことがある、という方も中にはいらっしゃるでしょう。しかし、自身の行動様式を変容させるためには、逆説的ですが、マナーセミナーを1度2度受けるだけでは十分とはいえません。

例えば、「オンラインであるから

こそ、滑舌が大切です」、「わかりやすく伝えるように、結論から話しましょう」、「対面のミーティングよりも、より入念な準備が必要です」と、先生がおっしゃいます。それを聞いて、そうか、知らなかった！という人は少ないかもしれません。しかし、だからといって、毎回のオンラインミーティングで100%結論から話しているか？滑舌をよくするために、「あ・え・い・う・え・お・あ・お」トレーニングをしているか？入念にミーティングの準備できているか？と問われると、はい、と言い切れない自分がいます。

（自信をもって「はい、毎回やっています！」という方がいらっしゃれば申し訳ありません）

特に、準備の重要性と、ウェブ会議の成功には進行役（ファシリテーション）の存在が大きいというお話は、進行役を引き受けることが多い立場からすると耳が痛かったです。なんとなく盛り上がっていたように見えて、何が決まったのかよくわからない会議の経験をお持ちの方もいらっしゃるのではないのでしょうか。こういうのは、定期的にご指摘をいただき、自らを振り返ることに意義がある、と思っています。

マナーというのは究極には事前準備と気配り、おもてなしの心につながるのかもしれませんが。田中先生の

セミナーを受け続けているうちに、北山会長をはじめとするメンバーの「マナー度」、「ハイコンテクスト度」がどんどん上がっていくのです。みなさんが心地よいコミュニケーションのために想像できるあらゆることを考えるようになり、なかなかの緊張感があります。「マナー美人への伝授」が田中先生からの受講者へのお土産であり、少しでも「マナー美人に近づくこと」が先生へのお返しになると思い、日々研鑽中です。



会計専門家として、クライアントや社内外で耳障りの悪いこともお伝えしなければならぬ局面では、対面で話すときよりも、話の順序や、背景の理解、説得材料など、入念な事前準備や作戦が必要となります。相手の反応が見えにくいだけに気を遣います。

あるいは、会の始まりや終わりに気の利いた挨拶を求められる方もいらっしゃるでしょう。そこでハッとするような一

言が言えると自らを印象付けることができるかもしれません。そのためにはいわゆる「名言」をはさんだり、先方のお話を織り込んでうまくまとめたりといったことが必要で、もし、そこまで含んで「マナー」であるとすれば、日々研鑽し自分を高め続けること自体がマナーなのかもしれないなと思ったりします。たかがマナー、されどマナー。奥深いです。皆様にとっても、今回のセミナーが何らかの気づきになれば幸いです。

ダイバーシティ推進委員会、女性会計士専門委員会では、今後も会員・準会員の皆様を対象とした研修会を企画しております。多数の皆様のご参加をお待ちしております。

