

今さら聞けない#15・「ザイアンスの法則」と転職の時代

1. 新しい時代の人間関係

右掲は人間関係を表す有名な「ザイアンスの法則」です。まず、3の「人は、知らない人には、攻撃的、批判的、冷淡に対応する」とありますが、確かに、近所にあっても入ったことのない店は敬遠しがちですが、最近はグーグルマップで近隣のお店が表示されて、しかも、お店の評価や口コミがあるので参考にする時代になっています。これはSIPSと呼ぶ Sympathize (共感する)、Identify (確認する)、Participate (参加する)、Share&Spread (共有・拡散する) というスタイルです。つまり、誰かが体験して、その情報を参考に別の方が食ブログなどで共感してお店に行き確認の上、自分もSNSへ投稿したりして拡散させるという流れです。実際に、老人の街で余り人気のなかった「うどん店」がSNSで人気になり行列店に大変身しています。

<p style="text-align: center;">ザイアンスの法則</p> <ol style="list-style-type: none">1. 人は、会えば会うほど好意を持つ2. 人は、相手の人間的側面を知った時に好意を持つ3. 人は、知らない人には、攻撃的、批判的、冷淡に対応する

また、コロナ禍で異業種交流会などがオンライン化して、例えば、私の所属する中小企業家同友会ではハイブリッド開催として会場参加かZOOMで参加かを選べるようになっており、弊社ではお客様との営業会議もZOOM開催になり資料を中心とした会議運営が定着化しています。このように、対面と言っても画面越しが主流になっており、「ザイアンスの法則」も少しずつ変化が始まっています。3は画面越しでも会うことなので警戒するのはほぼ同じですが、1と2は大きく変化しています。例えば、1では画面越しに会うのでは真の表情が伝わらないので印象度が薄く記憶に残りにくくなっています。従って、2の人間的側面を表せないのです。

このような状況下ですが、例えば、詐欺する連中には良い時代になり、AIによるなりすましも可能なので著名人を看板に投資話を仕掛けて「欲」にはまった方が高額な詐欺にあっているというニュースを耳にするようになってきました。また、営業面でもインサイドセールスと叫ぶテレマーケティングから始める方式が多くなっています。リードという気配客を炙り出す為に「AIチャットボット」などの磁石言葉で関心を持たせて、その客に何度かテストクロージングを繰り返して、最終のクロージングへ工程を進める、所謂、BPR で分業して効率化しています。

2. 「人間力」

前号でも昭和世代の悩みとして旧来型の「弱者の戦略」のゲリラ戦が大手の「強者の戦略」の広域戦に苦戦する状況をご紹介しましたが、確かに、時代の変遷とともに気質の変化が起こっています。特に、最近のような「売り手市場」という求人環境ならば、新3K(給料がよい・休暇が取れる・希望がもてる)のように見かけの高待遇に心が惹かれる方が多いので昭和世代のビジネス・モデルは敬遠される傾向が強くなっています。

「人間力」という言葉がありますが、右掲は有名なカツモデルと呼ばれるものです。それぞれのスキルに「責任をとる」という覚悟があれば、若い時はテクニカルスキルでインフォーマルリーダーになれるし、中間層になってもヒューマンスキルが加わり責任感があれば他の中間層ともうまく調整できるし、さらに経営層になればコンセプチュアルスキルを發揮して「予言力」に「責任」が加わり「予言」を上手く展開できるのです。

<p style="text-align: center;">3大スキル</p> <ul style="list-style-type: none">・テクニカルスキル・ヒューマンスキル・コンセプチュアルスキル
--

新3Kのように、出来上がった会社に就職して、よい先輩や同僚に恵まれて、しかも待遇がよい企業への就職を願う傾向があります。「寄らば大樹の陰」と言いますが、「大樹」であった企業も時代の変遷で盛衰があります。「亀山モデル」と言われたシャープも入社早々の社員に高額な賞与を出した時代がありましたが、それを求めて入社した方々は「今はいずこへ」という状況にあります。自分で切り拓くという青年らしい「青雲の志」が欲しいと危惧しています。

3. 「石の上にも3年」

最近「リスクリング」が叫ばれて、中高年になって時代にマッチするスキルを身に付けて転職をする時代になっています。しかし、「現実は想いより深くて広い」というように、例えば、中小企業診断士の資格を得ただけでは「お客様」を獲得できるとは言えないのです。例えば、資格をもってお客様を得たとしても、経営者の他に中間管理職や現場の方々がいるので、当初は、「ザイアンスの法則」の「3.人は、知らない人には、攻撃的、批判的、冷淡に対応する」から始まるので少なくとも経営層の他に中間層や下層との「人間関係」の構築が課題になります。

右掲は正規分布をもとにした「イノベータ理論」の表ですが、初対面で受け入れのよい層はイノベータ層2.5%とアーリーアダプター層13.5%であり、逆に反発するラガード層は同じだけ16%いることを前提に新しい環境に臨むことがポイントです。イノベータ層は意外に少なく、アーリーアダプター層を含めた16%の味方組をつくるのが転職の成否に大きく関わります。中小企業の場合、経営層と中間層は合わせて5人位という規模が多いので、まず1人の味方組を得ることが重要です。

分類	全体に占める割合
イノベーター（革新者）	2.5%
アーリーアダプター（初期採用者）	13.5%
アーリーマジョリティ（前期追従者）	34%
レイトマジョリティ（後期追従者）	34%
ラガード（遅滞者）	16%

味方組をつくるには、まず、3大スキルのうちテクニカル（技術・商品・サービス）が右掲の本物の4条件に当てはまることが重要です。例えば、何かのスキルを持って転職しても、そのスキルが本物の4条件のうち1つでも外れると所属した組織に根付く事が困難になります。しかし、「石の上にも3年」の覚悟を持てれば、周囲も理解するようになりますが、その間、精神的に耐えられるかという大きな課題があります。

本物の4条件

1. シンプル
2. 卓越した効能
3. 経済性
4. 副作用レス

by 船井先生

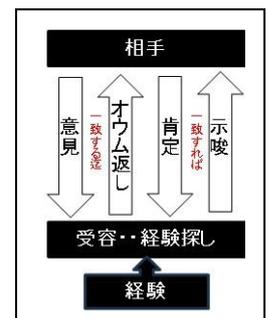
4. 「雑談力」というヒューマンスキル

右掲は冒頭に掲げた「ザイアンスの法則」ですが、転職で成功するには「石の上にも3年」の覚悟だけではなく、1と2を実践して周囲とコミュニケーションをとる事が重要であると示唆しています。単に溶け込むのではなく、自分に期待されているスキルを発揮するように実績を出して「本物の4条件」の3. 経済的メリットを示しながら、自分流のスキルを広めるという粘り強さが必要であり、その為には孤立するのではなく、自ら周囲と会話して雑談などを通して上掲の2. 人間的側面を理解されることが重要であります。いわゆる「雑談力」が重要になるのです。

ザイアンスの法則

1. 人は、会えば会うほど好意を持つ
2. 人は、相手の人間的側面を知った時に好意を持つ
3. 人は、知らない人には、**攻撃的、批判的、冷淡に対応する**

一方、大多数の若い人とのコミュニケーションを図るのは難しいことですが、相手を理解して共通話題でラポール（心のかげ橋）をつくる事が重要です。誰もが自分を理解して欲しいという「承認欲求」があるので「雑談」を通して行うのです。「理解」を「聞いて欲しい」と置き換えるのです。右掲は「積極的傾聴法」の図式ですが、重要なことは「オウム返し」です。一般的に相手の言い分を「オウム返し」で確認しますが、これを5回ほど繰り返すと相手にも心の中で「気づき」が起こるのです。この相手の変化を見て「示唆」するのが「啐啄同時」という禅の教えにもつながるのです。



しかし、「雑談」では「オウム返し」は難しいので、「寸暇」の会話で「あれって、どんな具合？」と相手の「趣味」などの拘りを気遣い（気配り・手配り・足配り・声配り）するのです。このようにして「雑談力」が身に付くと違う世代の方との関係がよくなり、一種のインフォーマルリーダーのポジション（ボス的存在）になるのです。まず、転職には「茨の道が待っている」と覚悟する必要がありますが自分を殺すことで「空即是色」が働き徐々に居場所が出来るのです。