

コミュニケーションスタイルとは？

個人のコミュニケーションを4つのタイプに分類する理論です。

**コミュニケーションスタイルごとに
心地よいと感じる対応や接し方**

ご相談はこちらから

があるとされています。

コミュニケーションスタイルを営業に活用する

コミュニケーションスタイルの違いと自分のスタイルを知ることによって、「何となくあの人は苦手」「なぜかあの人との会話は疲れる」ということの理由が分かり、精神的なストレスが大きく軽減されます。

そして、コミュニケーションスタイルを使えるようになると、「相手のコミュニケーションスタイルに応じて、相手が心地よいと感じる対応・接し方をする」ことができるようになり、商談での関係構築を効果的に進めることができます。

以下の項目について、該当する数字を○で囲んでください。

1 = よくあてはまる 2 = あてはまる 3 = あまり当てはまらない 4 = 当てはまらない

<コミュニケーションスタイル診断>

自分自身のコミュニケーションスタイルを診断することができる簡易シートを紹介します。次ページが回答票、次々ページが集計票になっています。

自分、また、自チームなどでおこなって、結果を共有してみてください。回答票・集計票の後ろにある「コミュニケーションタイプの4分類」と「タイプに応じた適切なコミュニケーション例」を見ると、『この人はどのタイプか?』も想像できるようになります。

販売や商談における最初の数分で、相手のコミュニケーションタイプを判断できるようになると、会話をスムーズに進められるようになります。

1		4
2		4
3		4
4		4
5		4
6		4
7		4
8		4
9		4
10		4
11		4
12		4
13		4
14		4
15		4
16		4
17		4
18	仕事の出来栄えについて人から認められたい	1 2 3 4
19	競争心が強い	1 2 3 4
20	何事でも完全にしないと気が済まない	1 2 3 4

以下、20の質問について、該当する数字を○で囲んでください。

1 = よく当てはまる 2 = 当てはまる 3 = あまり当てはまらない 4 = 当てはまらない

1	自己主張することが下手だと思う	1	2	3	4
2	常に未来に対して、情熱を持っているほうだ	1	2	3	4
3	他人のためにしたことを感謝されないと悔しく思うことがよくある	1	2	3	4
4	嫌なことは嫌と、はっきり言える	1	2	3	4
5	人にはなかなか気を許さない	1	2	3	4
6	人から楽しい人とよく言われる	1	2	3	4
7	短い時間に出来るだけ多くのことをしようとする	1	2	3	4
8	失敗しても立ち直りが早い	1	2	3	4
9	人からものを頼まれるとなかなかノーと言えない	1	2	3	4
10	たくさんの情報を検討してから決断をくだす	1	2	3	4
11	人の話を聞くことよりも、自分が話していることのほうが多い	1	2	3	4
12	どちらかという人見知りするほうだ	1	2	3	4
13	自分と他人をよく比較する	1	2	3	4
14	変化に強く対応力がある	1	2	3	4
15	何事も自分の感情を表現することが苦手だ	1	2	3	4
16	相手の好き嫌いに関わらず、人の世話をしてしまう	1	2	3	4
17	自分が思ったことはストレートに言う	1	2	3	4
18	仕事の出来栄えについて人から認められたい	1	2	3	4
19	競争心が強い	1	2	3	4
20	何事でも完全にしないと気が済まない	1	2	3	4

下記の表に入った数字は回答票の設問番号です。表に各設問に対する回答数字を書き込み、合計点を記入した後、計算式に従って各タイプの点数を出してください。最終点が最も高いところが、あなたのコミュニケーションスタイルです。次ページの4分類シートを参考に、「最も高いもの」と「次に高いもの」の2つで考えてみるとより理解が深まるでしょう。

決断型（コントローラー）の点数 = 11点 - 合計点

4	7	17	19	20	合計点	最終点

行動的で、自分が思った通りに物事を進めることを好むタイプです。過程よりも結果や成果を重視します。リスクを恐れず、目標達成に邁進します。他人から指示・命令されることを何よりも嫌います。

分析型（アナライザー）の点数 = 13点 - 合計点

1	5	10	12	15	合計点	最終点

行動の前に多くの情報を集め、分析、計画を立てるタイプです。物事を客観的に捉えるのが得意で、完全主義者のなところがあり、ミスを嫌います。問題解決や分析が得意です。人との関わりは慎重、感情をあまり表しません。

促進型（プロモーター）の点数 = 12点 - 合計点

2	6	8	11	14	合計点	最終点

自分のオリジナリティを大切にし、人と活気あることをするのが好むタイプです。エネルギー、好奇心も強く、楽しさこそ人生と思っています。ただ、あきっぽいところがあり、一つの事を持続したりするのが苦手です。

支援型（サポーター）の点数 = 12点 - 合計点

3	9	13	16	18	合計点	最終点

人を援助することを好み、協力関係を大切にするタイプです。一般的に人が好きです。周囲の人の気持ちに敏感で気配り上手で、自分自身の感情は抑えがちです。人から認めてもらいたいという欲求も強いのが特徴です。

自己主張が強く、会話のペースが速い

決断型 (コントローラー)

<強み>

- ・正義感が強い
- ・行動やスピードが速い
- ・目標達成意欲がとても高い

<弱み>

- ・相手の意見に否定的
- ・威圧的な印象を与える
- ・他者を支配しようとする



促進型 (プロモーター)

<強み>

- ・感情豊か
- ・新しい仕事に積極的にチャレンジする
- ・変化や混乱への順応性が高い

<弱み>

- ・計画通りに進めるのが苦手
- ・人の話をあまり聞かない
- ・飽きっぽく持続性がない



客観的で
業務志向

感情的で
対人志向

分析型 (アナライザー)

<強み>

- ・論理やデータから客観的に考える
- ・粘り強さがある
- ・計画性・確実性がある

<弱み>

- ・失敗や間違いを恐れる
- ・行動に時間がかかる
- ・感情表現、コミュニケーションが苦手



支援型 (サポーター)

<強み>

- ・周囲への気配り、協調性の高さ
- ・相手の期待に応える意欲が高い
- ・穏やかな印象

<弱み>

- ・「ノー」と言いづらい
- ・優柔不断で決断が苦手
- ・対立を避ける



協力的で、ペースは緩やか

	A コントローラー	B プロモーター	C アナライザー	D サポーター
質問する	端的に質問する 意図を示して教を請う 「〇〇のために、〇〇を 教えてくださいませんか？」	自由にどんどん話してもらおう 「それで？それで？」 「もっと聞かせてください」	具体的な事実を尋ねる 返答を急かさない 「〇〇社の〇〇商品の対前年同 月比の数値をあとで教えてください」	気遣いを示し、尋ねる 「お忙しそうですね。大丈夫 ですか？ 〇〇について お伺いしたいのですが…」
要望する	端的に依頼する 根拠を示して要望する 「〇〇という理由で、 お願いしたいです」	細かいことは言わず、 ざっくりと信頼を伝える 「〇〇さんだから、 ぜひお願いしたいんです」	根拠とリスクを明らかにして、 明確に依頼する 「〇〇のリスクはありますが、 これこれの効果が期待でき、 やってみる価値はあります」	いつでも力になることを 言い添える 「〇〇をお願いしたいので すが、私にお手伝いできる ことはありますか？」
承認する	その人の行動結果を 客観的に指摘する 「〇〇さんの意思決定で、 〇〇が達成できました」	たくさん褒める 「スゴイ！」 「最高です！」 「さすがですね！」	褒める理由を具体的に示して、 感心する 「資料の3枚目のデータ処理、 改善してくれたね。 見やすく助かるよ」	その人の貢献でいかに 助かっているかを伝える 「いつも助かっています」 「本当に嬉しいです」
任せる	途中で口を挟まず、 結果を評価する 「〇〇さんに任せます。 状況だけ教えて下さい」	任せるが、放っておかず、 途中で承認する 「スゴイ！！ いい調子ですね！！」	丸投げしない 方向性と手順を示す 「全体の目標は〇〇。 この手順で行うので、 この部分を担当して欲しい」	丸投げせず、 頻繁に声をかける 「どこまで進んでいますか？ 何か困っていることが あれば、言って下さい」
提案する	複数の選択肢を用意し、 相手に選んでもらう 「A案とB案とC案、 〇〇さんは、どの案が 良いでしょうか？」	批判ではなく、 改善案であることを強調する 「次はこうしてみたら、 もっと凄くなりそうです」	正当でもっともな根拠を示し、 ロジカルに説得する 「〇〇が実現できれば、 〇〇を達成できるので、 ぜひお願いします」	自分や他のメンバーと 合意がとれると伝える 「これなら、皆が 納得すると思います」