

---

# 1. 物事の本質を最短でとらえる質問力

---

## 必要な情報を短時間で引き出す

いますぐに「生」の情報を手に入れたいとき、あなたはどのようにしますか？

最も手っ取り早い方法の一つは、「人に聞く」ことです。

ところが、同じ人に、同じくらいの時間でヒアリングをしたはずなのに、質問をした人によって、得られる情報に雲泥の差が出てしまうことがあります。

このような差が出てしまう最大の要因は、相手の話をうまく引き出す「質問力」というスキルが備わっているかどうか。的を射た、よい質問ができると、1つ聞いたことが10にも20にもなって返ってくる場合があります。

ビジネスにはスピードが重要です。必要な情報を短時間で相手から引き出すには、「質問力」を鍛えることが強い武器になるのです。

## 物事の本質をとらえ、問題発見・課題解決に結びつける

「質問力」のスキルが高い人は、問題発見能力・課題解決力にも優れています。

私の経験でも、プロジェクト内で起きたトラブルをすばやく解決できるチームリーダーほど、現場のメンバーに対して、適切なよい質問をし、すばやく解決策を示していました。

「よい質問」というのは、物事の本質を突き止められる質問のことです。

特にトラブルに対しては、根本原因を把握しなければ、問題の解決にはたどりつきません。表層的な問題ばかりにとらわれていては、プロジェクトは失敗に終わり、ビジネスの継続も危うくなるでしょう。

では、どんなふうに質問すればよいのでしょうか。ポイントは大きく2つあります。

### 【知りたいことを明確にする】

そもそも何のために質問をするのかというと、「知りたいこと」があるからです。

「私は〇〇について知りたい」、「私は〇〇について明確にしたい」というように、質問の意図や目的を明確にしましょう。

たとえば、プロジェクトの進捗がスケジュール通りにいかず、遅れているとき、次のような質問の仕方を心がけてみてください。

「プロジェクトの進捗が遅れている理由を知りたい。それぞれのメンバーが抱えている仕事について、量や内容などの問題点をすべて教えてください」

相手が何を聞かれているのかがすぐに理解できるよう、テーマを明確に示す必要があります。

### 【話を広げ、深く掘り下げていく質問をする】

相手に質問をするときに意識していただきたいのが、話をヨコに広げ、タテに深く掘り下げるという「2つのベクトル」です。

これを意識すると、話の内容が支離滅裂になったり、世間話や井戸端会議で終わったりしてしまうのを防げます。

たとえば、新製品の売上げが落ちてきているときに、

「競合他社の状況はどうか？」と聞くのが、ヨコに広げる質問です。

さらに、「競合のA社と自社製品はどこが違うのか」や「競合をしのぐにはどんな戦略が考えられるのか」といった質問で問題を深掘りし、自社製品の売上げを回復させるための施策を引き出します。

### <図表>

新製品の売上げが落ちてきている。なぜか。

A社は？ B社は？ C社は？：広げる質問

A社と自社の違いはどこか？：深掘りする質問

競合をしのぐ戦略は何か？：深掘りする質問

## 数字は「絶対数」だけで捉えない

ビジネスを成功に導くには、数字を読む力が欠かせません。ビジネス数字には「絶対数」と「相対数」があり、その違いを把握することが重要です。

たとえば、100km マラソンの完走を目指していたのにゴール前5km 地点でリタイアしてしまったのと、フルマラソン(42.195km)のゴール前5km 地点でリタイアしてしまったのでは、5kmの重みはどうでしょうか。100km に対してはあと5%目標に足らず、フルマラソンに対してはあと約12%目標に足りません。

このように数字には絶対数と相対数があることに注意し、この2つの視点から数字の重みを理解することが重要です。

仕事上では、より「相対的なインパクトが強いほう」に力をかけましょう。

なぜなら、それぞれのプロジェクトや仕事にかけられる人材、時間、コストは限られているからです。人・モノ・金をどこにどうやって振り向けていくのが効率的なのか。投資対効果を念頭に起き、「選択」と「集中」を見極めていくことで、最短時間で最大の成果を得ることができます。

相対数とは、比較の対象があり、それと比べたときに計った数値です。相対数を導き出す

ときの比較のポイントを3つ紹介しましょう。

**【母数を比較する】**

売上げが前年比で100億円ダウンしたと言われると、大幅な減収という印象を受けます。母数（全体の売上高）が1兆円の企業なら、1%の減収です。

**【他と比較する】**

中小企業が多い化粧品業界で、年商1兆円の売上高があったらすごい企業だと感じるでしょう。しかし、それはその業界での「絶対数」での評価に過ぎません。自動車業界と比べると売上げトップのトヨタ自動車1社にも及びません。

**【過去と比較する】**

今年度の売上高は8,000億円です。ところが、2年前には売上高1兆5,000億円あったとしたら、非常に大きな問題を抱えている可能性が数字に示されています。

絶対数というのは、純粹なそのものの数字です。それだけを見ていたら、実態がつかめず、課題への対策が遅れてしまいます。全体や過去、他と比べてどうかという相対数を常に意識して数字を読み取り、資料作成のときなどに出力できる力を備えることが重要です。

---

出典：「仕事が早い人は『見えないところ』で何をしているのか？」（木部智之著）