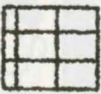



1 マトリクス図形型

「マトリクス図形型」のフレームワークの目的

これにあたるフレームワークの型とコミュニケーションの目的は、次の2種類です。

図形	フレームワーク型		コミュニケーションの目的
マトリクス図形	マトリクス型		複数項目を比較し説明する
	ベクトル型		2軸で対比し説明する

マトリクス型フレームワーク

複数項目を比較したい場合は、このマトリクス型フレー

例えば、AさんとBさんをペアにして、営業活動をさせます。Aさんは、取引先との雑談もほどほどに、商品の説明を論理的に行います。難しい表現も使うので、取引先は「難しいなあ……」という表情をしています。Aさんは、「ここまで説明できたのだから受注できる！」と思つていますが、取引先は「よくわからないからやめておこうかな」と思っている状況です。

そんなとき、相手の感情を読み取ることにかけているBさんが、明るいトーンで「御社から見て、この商品はどう思われますか？」と割って入ります。取引先も、Bさんの勢いに押されて、「いや、他社品との違いがいまいちわからないんですよね」と本音を漏らします。そのあとは再びAさんにバトンタッチし、他社品との違いを論理的に説明します。そうして取引先の納得感を積み上げていくことで、受注につなげていくわけです。

Aさんの説明だけだったら、受注は難しいでしょう。また、Bさんの説明だけでも、取引先は論理的に理解できず、受注は難しいと思われれます。両者の強みを活かすことで、受注につなげることができるのです。

マトリクス型を「伝わる」コミュニケーションに活用する際、相手の関心は縦軸・横軸を選んだ基準に向くので、縦軸・横軸の基準がMECEで、抜け、漏れ、ダブリなく

ムワークが最適です。下は、部下Aさん・Bさんを強み↓弱みで比較したマトリクス型です。Aさんは理屈っぽくて相手の感情に配慮できない性格、一方のBさんは余裕がなくなるかと冷静さを失う性格です。しかし、視点を変えたとAさんにもBさんにも強みがあります。

Aさん・Bさんの強みと弱み

	強み	弱み
Aさん	理系出身のためか、論理的で真面目	理屈っぽくて、相手の感情に配慮できない
Bさん	感性豊かで、相手の感情を読み取ることに長けている	余裕がなくなると冷静さを失う

「組織の目的は、人の強みを生産に結びつけ、人の弱みを中和することにある」とドラッカーも述べているとおり、部下個々人の弱みばかりに注目するのではなく、複数の部下の強み↓弱みを比較することで、互いの強みを引き出し、弱みを補いあえる組み合わせを考えるのがマネジメントの役割です。

分かれるようにし、その理由を説明します。

例えば、Aさん・Bさんを、「強み」と「得意」で比較するとしたら、プラス面に偏っているため一部が重複してしまい、明確に分けて比較できません。その結果、図解を見た相手が、「この縦軸と横軸、もつと違うもののほうがよいのでは？」と考え込んでしまい、説明内容に集中できないことも起こります。

ですから、強み↓弱み、得意↓不得意、良い面↓悪い面というように、ダブリなく明確に分けることができる基準になっていることを確認しましょう。

【work】身近なテーマをマトリクス型フレームワークで図解してみましょう。

ふだん、私たちが大切に持ち歩いている財布。自ずとレシートやポイントカードが増えてしまい、必要なカードなどを探すのに手間がかかってしまつてはいないでしょうか。そこで、財布の中身を分けて不要なものを処分するために、マトリクス型フレームワークを使ってみましょう。財布がすでにすっきり整理されているという場合は、クローゼットや引き出しなどの中身でもかま

ません。

縦軸は、「自分は今後使う予定がある⇓自分は今後使う予定がない」、横軸は、「家族は今後使う予定がある⇓家族は今後使う予定がない」の基準で設定します。

A4などの紙にマトリクス図を描いて現物を分けるのもよいですし、財布の中身を付箋メモに書き出して、その付箋をマトリクス図に貼って分けてもかまいません。そして、それぞれ分けたものを今後どう取り扱うかについて、あわせて考えてみましょう。

財布の中身を分ける

	家族	
	今後使う 予定がある	今後使う 予定がない
自分	今後使う 予定がある	
	今後使う 予定がない	

一人暮らしの方にはあまり関係がないかもしれませんが、同居する家族がいる場合は、財布やクローゼット、引き出しなどの中身を処分する際、自分が「今後使う予定がある⇓今後使う予定がない」の基準だけで分けて、家族の基準も考えてみるようにするとよいでしょう。

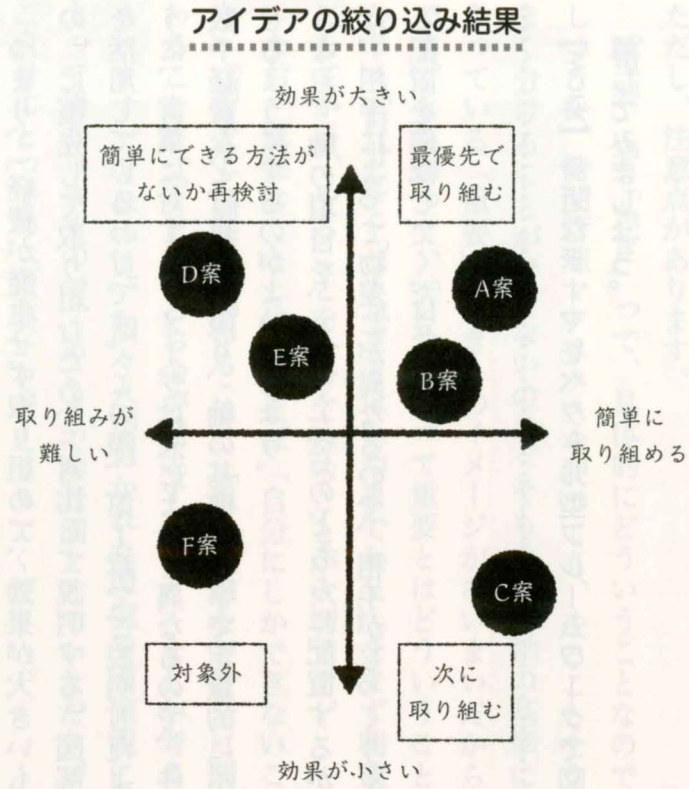
私の経験ですが、不要だと思って処分したドラッグストアの割引券やポイントカードを妻が偶然見つけ、「化粧品を買うときに使えるから捨てないで！」と言われたことがあります。自分のことだけを考えて処分してしまったのですが、相手（妻）の関心を理解すると、処分しないで妻に渡すという選択肢があることに気がつきます。

ここまで何度か、相手に自分の話を聞いてもらうためには、自分が伝えたい話題であり、かつ、相手が聞きたい話題を伝達することが重要であることが説明しました。とはいえ、ついつい自分のことばかり考えてしまい、相手が聞きたい話題への意識が抜け、漏れてしまうことはあります。

自分の財布を整理する際も、相手の関心を意識していたら、「○○ドラッグストアの割引券、私は使わないけれど、あなたは使う予定ある？」というようなコミュニケーションが生まれるでしょう。コミュニケーションというと、会話のやりとりと捉えがちですが、その一歩手前の、相手の関心を意識するところからすでに始まっているのです。

ベクトル型フレームワーク

さて、次に、ベクトル型フレームワークを使った図解をご説明しましょう。左の図は、「有効性」と「実行性」の2軸によって、問題解決のアイデアを絞り込むマトリクスを、ベクトル型で表現したものです。



複数項目を比較し説明するマトリクス型フレームワークとの大きな違いは、情報同士の距離感を示せる点です。例えば、A案とB案は、A案のほうがより効果が大きく、かつ、簡単に取り組めるポジションにあり、B案との距離感が明確です。

マトリクス型フレームワークの場合、A案とB案の違いを示すためには文章で補足する必要があり、情報量が多くなります。そのため、情報同士の距離感を示したい場合は、ベクトル型フレームワークを活用するのが適切です。

図解を見た相手は、マトリクス型フレームワークと同じく縦軸・横軸に選んだ基準に関心が向くので、このフレームワークを使うときも、その理由を的確に説明します。

この場合であれば、縦軸に「効果」が選ばれている理由は、問題解決に対するアイデアの有効性を理解するためです。例えば、飲食店のクレーム件数を削減するためのアイデアだとしたら、クレーム件数を減らせる数が多いアイデアこそ効果が大きいということになります。

一方、横軸に「難易度」が選ばれている理由は、アイデアの実行性を理解するためです。難易度が低いということは、アイデアを実行するための時間（人件費）・投資（経費）が小さいということなので、難易度⇓実行費用とも考えることができます。

つまり、「経費が発生せず取り組めて、効果が大きいもの」に優先して取り組むため、「対比して説明する」図解を活用しているわけです。この際、第1章でご説明したように、言葉に対するイメージは人によって異なるので、件数や経費など、可能な限り、軸の基準は数字で定量的に示せるようにするのがよいでしょう。

なお、軸の項目を、上下・左右のどちらに配置するかは、相手によって物差しが異なるので、相手がしっくりくる配置を確認してください。

【work】身近なテーマをベクトル型フレームワークで図解してみましょう。

ベクトル型を使って、現在あなたが抱えている仕事や家事などの「やること（＝To do）」を書き出し、優先順位をつけて整理してみましょう。

先ほどのマトリクス図のときと同じく、A4などの大きめの紙にベクトル図を描いてそこに直接書き出してもかまいませんし、付箋メモなどに「やること（＝To do）」を書いてそれを貼り付けるなどしてもかまいません。

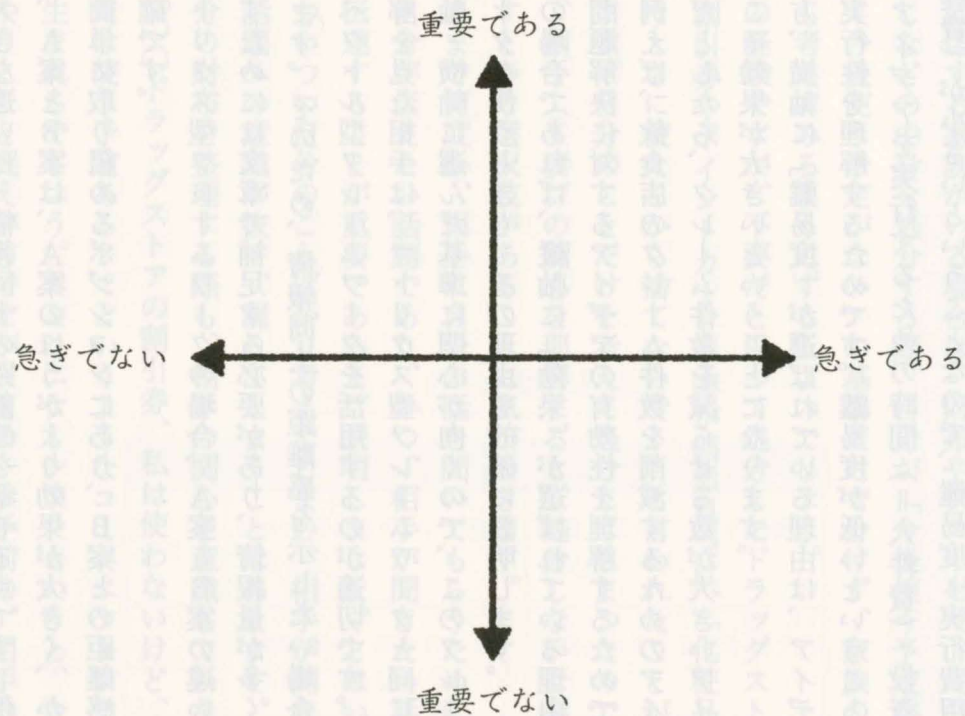
ちまたにはさまざまな時間管理ノウハウがあふれています。しかし、いくらそれらを実践しても、やること（＝To do）は山積みのままという人も多いのではないのでしょうか。そうした場合には、目の前に見えていることだけでなく、もっと抜本的な優先順位づけが必要です。

ワークのベクトル図は、一般的に時間管理マトリクスとも呼ばれ、「重要である⇓重要でない」「急ぎである⇓急ぎでない」の2軸でやることを分けるフレームワークです。ただし、注意点があります。

「重要」や「急ぎ」って、具体的にどういうことなのでしょう。時間管理マトリクスを使っても、やることをうまく分けることができないのは、そもそも2軸の基準になっっている「重要」「急ぎ」のイメージがあいまいだからです。したがって、「自分にとって重要とはどういうことか?」「自分にとって急ぎとはいつまでか?」をまず明確にしてから、やることを分けてみるのが大切です。

なお、重要なこととは、例えば「自分にしかできないこと」「病気など健康に関わること」「車の故障など安全に関わること」「やらないとお金が発生すること」などが考えられます。とはいえ、個々人がおかれた環境や価値観によって異なりますので、あくまで参考例としていただき、ご自身にとっての「重要」を考えてみてください。

やることの優先順位



「マトリクス図形型」のフレームワークの使い方

- 1 情報の違いをわかりやすく示す場合は、複数項目を比較し説明する「マトリクス型」、または、2軸で対比し説明する「ベクトル型」のどちらかを選択する。
- 2 伝えたい話題をひと言にまとめて、タイトルで示す。
- 3 軸を設定する際は、相手が重要視する基準で、最優先項目とその次に優先する項目で、縦軸・横軸を設定する。
- 4 抜け、漏れ、ダブリがない基準であることを確認する。
- 5 フレームワークの中に、情報を書き込む。
- 6 少し時間をおいてから描いた図解を眺めて、客観的でなかったり、具体的なイメージがわかないなどの部分があれば、2〜5をやり直す。
- 7 「相手の聞きたい話題」を確認するためにも、適宜質問し、一方的な説明にならないよう気を付ける。