

顧問企業限定事務所通信

2024年5月号



阿部竜司法律事務所

Ryuji Abe Law Office

《効果的な「信頼関係」の高め方》 ～他者からの「信頼ポイント」を貯蓄しよう～

【はじめに】

いつも大変お世話になっております。弁護士の阿部竜司です。

ビジネスにせよ、プライベートにせよ、ご自身を取り巻く周りの人たちとの信頼関係を構築し、高めていくことは大切ですよね。そのこと自体に異論がある方はほとんどいないと思います。

では、実際のところ、皆さんは、周りの方々との信頼関係を厚くするために、どんな考え方（≡理論、情報）のもとに、どんな実践行動をとられていますか？

いざこのように尋ねてみると、案外、即答できる方は多くありません。また、「こんなことを実践しています」と答えられる方も、『なぜそのような行動を実践しているのですか？』とさらに尋ねると、ご自身の個人的な成功体験だけが基になっているというケースも珍しくありません。

そこで今回は、周りの方々との信頼関係を構築し、高めていく上でおすすめな考え方（理論）をご紹介します。と思います。

元ネタはスティーブン・R・コヴィー

ー博士の「7つの習慣」であり、私の独自の見解ではありませんので、ご安心ください（笑）。

「信頼口座」

「7つの習慣」という約500頁にわたる著書の中で、コヴィー博士が、タイトルどおりの7種類の行動習慣に関する解説以外に、数十ページの分量を割いているのが、「信頼口座」という考え方です。

「信頼口座」とは、その名の通り、他者との信頼関係の状態（信頼関係が厚いのか、薄いのか）ということ、銀行の預金口座に例えて表現したものです。

銀行預金の場合、お金の預入れが増えるほど預金残高が増え、お金の引き出しが増えると預金座高が減る、という仕組みになっていますよね。

このような、預金口座でいうところの「お金」を、いわば、「信頼ポイント」に置き換えて考えるのが、「信頼口座」の理論です（※なお、「信頼ポイント」というイメージは、私のオ

リジナルです)。

他者からの信頼ポイントが増える預入れ行為(=他者からの信頼が高まる行為)を行うと、他者との関係における信頼ポイント残高が増えて、信頼関係が厚くなります。

逆に、信頼ポイントが減ってしまうような引出し行為(=他者からの信頼が減退してしまう行為)を行うと、他者との関係における信頼ポイント残高が減って、信頼関係が薄くなります。

【 信頼口座の残高不足 がもたらす悪影響 】

私は、弁護士という仕事柄、日々、様々な人間関係のもつれに端を発する問題の解決に取り組んでおりますが、おおよそ、対人関係において、弁護士が必要なレベルのトラブル・紛争になっている場合、原則として、信頼口座の残高がマイナスになっています。

つまり、どちらかもしくは双方が、相手に対して信頼口座の引出し行為を重ね、逆に預入れ行為は行わず、徐々に信頼口座の残高が減って、ついにはマイナスになってしまった結果、信頼関係が崩壊し、弁護士を必要

とするレベルのトラブル・紛争へと発展してしまっている、ということです。

典型的な例は、プライベートでいえば、離婚紛争や、(親族間の)遺産分割紛争等が挙げられます。

ビジネスでいえば、労務紛争やハラスメント問題等が典型でしょう。

例えば、ある社員が、在職期間中は一度も残業代のことについて確認すらしてこなかったのに、退職後に、突如として、弁護士を立てて「未払の残業代を請求します」と通告してくる場合があります。

このようなケースにおける退職社員は、(もちろん例外もありますが)ほとんどの場合、退職に至る経緯において、経営層との人間関係における信頼口座の残高がマイナスになっており、『自分は一生懸命働いていたのに、経営層は何ら認めてくれないばかりか、批判やダメ出しばかりだ。こんな酷い経営層の人間に対してなんとか報復する手立てはないものか・・・』というような思考になっています。

そして、現代社会では、インターネットやSNSによっていくらかでも情報が手に入り、また、弁護士へのアクセスも容易になっているため、退職後に、弁護士に一任して、数百万円か

ら、時には1000万円にも達するような未払残業代を請求してくる、というようなケースが珍しくないのです。

このような労務トラブルは、もちろん、雇用契約・就業規則の整備や、日常的な労務管理のシステム化等といった取組みによって予防できる部分もありますが、結局のところ、社員の経営層に対する信頼口座の残高が多い状態(=信頼関係が厚い状態)であれば、起こる可能性を著しく減らすことができます。

理由はいたってシンプルです。人は基本的に、敬意や好意を持っている相手をわざわざ困らせようとはしない生き物だからです。

【 信頼口座の預入れ がもたらす利益 】

以上のような、信頼口座の残高不足による悪影響を考えるだけでも、重要なリスクヘッジや、紛争・トラブルによる損失の予防という観点から、信頼口座の残高を増やす行為は有意義といえます。

ですが、信頼口座の預入れを増やすことにより生じる効果は、そのような、「悪いことを予防・回避する」ということだけではありません。

例えば、あなたが欲しいと思っている商品を同じ値段で売っている人が2人いたとします。一方のAさんとは、これまで色々なお付き合いがあり、信頼関係が厚く(=信頼口座の残高が多く)なっています。

もう一方のBさんとは、これまであまり接点がなく信頼関係が薄い(=信頼口座の残高が少ない)状況です。

さて、あなたは、AさんとBさんのどちらから商品を購入しようと思うのでしょうか？

これは、100人に聞いたら100人が「Aさん」と答えるでしょう。それくらい、誰にとってもシンプルな原理原則といえます。

人は、取引条件が同等なのであれば、より信頼できる相手から商品・サービスを購入します。

ですから、世の中のビジネスにおいては、どうやって顧客からの信頼を集めるかということを考え、実行することが重要とされています。つまり、信頼口座の残高を増やす行為が、大きな経営上の課題になっているといっても過言ではないわけです。

また、社内における上司と部下や、従業員同士の信頼関係も、成果の達成に直結する影響があります。

上司と部下の信頼関係が厚いと、

その上司が管理している部署やチーム全体の成果が上がりやすくなります。また、信頼関係の厚い上司からは、例え厳しい指導を受けても、部下の側としては、それが自分を思っただけの指導であると感じやすくなりますので、パワハラトラブル等も起きにくくなります。

逆に、信頼関係が薄いと、上司に貢献しようとか、周りの同僚と協力しようという気持ちが薄くなりますので、下手をすれば足の引っ張り合いやいがみ合いが発生し、成果の達成は遠のくばかりか、トラブルも起きやすくなります。

このように、信頼口座の残高が増えることによる利益は非常に大きいといえるわけです。

【おすすめの預入れ行動】

ここまで、いかに信頼口座の残高を増やす(=預入れをする)ことが大事かをお伝えしてきましたので、ここからは、具体的な預入れ行動としておすすめのものをいくつかご紹介したいと思います。

① あいさつ

皆さんは、あいさつという行為が持っている本質的な意味を考えたことがありますか？

あいさつは、相手に対して敬意を持っていること、相手の存在や価値を認めていること(=相手をぞんざいに扱っていないこと)を示すもっともシンプルな行動といえます。

例えば、こちらからあいさつをしたのに返してもらえなかったとき、どんな気持ちになりますか？

いらだち、憤慨、悲しみ、寂しさといった負の感情が湧き上がる方がほとんどだと思います。それはどうしてだと思いますか？

それは、あいさつという、対人コミュニケーションの入り口となる行為(で、かつ、原則として誰でもさほど難しくなく実行できる行為)をとってもらえないということは、相手は自分のことをぞんざいに扱っている、どうでも良い存在だと思っている、友好的な目で見えていない、というようなことを無意識に感じてしまうからです。

逆に言えば、TPOの範囲内で、朗らかに、気持ちの良いあいさつをすることで、先ほどお伝えしたように、相手が、『この人は私を丁寧に扱ってくれている』、『この人は私の存在価値を認めてくれている』と実感して

もらうことができ、信頼ポイントの預入れが発生するのです。

② 感謝を伝える

あいさつに引き続き、多くの人が、『何を当たり前のことを…』と感じるのではないかと思います。どのような場面でもこれを実践できている方は、実は多くありません。

どうしてだと思いませんか？

それは、上記の「当たり前」という感覚が邪魔をするからです。

人は、「当たり前」と感じることに對して感謝の念を抱きにくい生き物です。

例えば、以下のような感覚をお持ちの方は多いのではないのでしょうか。

- ・ 部下は上司の指示どおりに動くのが当たり前
- ・ 部下は上司に貢献するのが当たり前
- ・ 子どもは親の言うことを聞くのが当たり前
- ・ 約束は守られるのが当たり前(契約したら、きちんと履行するのが当たり前)
- ・ 法律は守られるのが当たり前
- ・ ・ ・ e t c

人は、このような「当たり前」と感じる場面では、相手が自分に何かをしてくれたり、自分の言うとおりに動いてくれたとしても、そのことに對して感謝を伝えるということをしていない傾向にあります。

ですが、そのように、一見「当たり前」と思う人が多いようなやり取りについて、感謝を伝えることができる人は、信頼ポイントの大きな預入れをすることができます。

なぜなら、相手は、『当たり前のことを行っているだけなのに、きちんと感謝を伝えてくれるなんて嬉しい！』と感じるからです。

皆さんも、自分自身が当たり前だと思ってやっていることについて、それに関係する方が感謝の念を伝えてくれたら、嬉しく感じますよね。そういうことです。

③ 相手の話に共感を示す

「共感」というのは、相手の感じていることや気持ちについて、『自分も同じような感覚を持っている』ということだけを意味するものではありません。

真の「共感」とは、自分が同じような場面で同じように感じるかどうかに関係なく、目の前の相手が感じて

いる気持ちや感情の動きを理解し、その理解を示す行為をいいます。

もっとシンプルに言えば、自分の価値観・感覚を横において、相手の価値観・感覚に理解を示し、相手の気持ちに寄り添うこと、ともいえます。

なかなか成果が出ない部下に対して、(仮に自分が部下と同じくらいの時に成果を出せていたとしても、そのことを横に置いて) 成果が出ないつらい状況への理解を示すことが「共感」の具体例です。

これは、①あいさつや②感謝に比べると、やや上級編の習慣にはなりますが、実践することによる預入れ効果も非常に大きなものになりますので、おすすめです。

紙幅の関係で今回は以上のご紹介にとどめますが、他にも信頼口座の預入れになる行為例はいろいろありますので、ぜひご自身でも考えてみてください。

また、以上のような考え方は、新人や部下の指導・育成にぜひご活用いただくことをおすすめします。昨今の若者層は、これまでの常識や社会風習に良くも悪くもとらわれない傾向にありますので、行動の「意味」を求める傾向が強いです。そのため、社員としての基本的な動作についても、

「社会人として当たり前だから」ではなく、「お客様や同僚、先輩らの信頼を得ることができ、仕事がやりやすくなったり、成果が上がりやすくなるから」と説明してあげる方が、伝わりやすいはずですよ！

【著作・制作・発行者】

阿部竜司法律事務所

代表弁護士 阿部 竜司

〒060-0062

札幌市中央区南 2 条西 10 丁目
1000-20

UGA札幌南 2 条ビル 4 階

TEL：011-252-7957

FAX：011-252-7958

Mail：abe@ralo.jp
