

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

実施日:令和6年8月23日(金) 20:00~22:00

トレーナー:後藤 美香

一社)日本コミュニケーションカード

活用推進協会 代表理事

注意

これは、カードを活用した面談用ではなく、協会の公的資料ではありません。

一般的な1on1面談をこれから始める管理職に向けた個人的な作成資料であり、複製、配布は固くお断りします。

ベーシックトレーナーご自身の参考資料としてのみご活用ください。

1on1面談に活用したいフレーズ・質問集

≪初級編≫これだけは即実践してみよう！ 100個 P2~

≪中級編≫対話の各段階ではこれを使ってみよう！ 115個 P8~

今後、1on1面談の対話力を高めていきたい方へ P15

文責:後藤美香



株式会社アライブ・ワン 代表

国際コーチング連盟プロフェッショナル認定コーチ

日本プロコーチ認定評議会認定マスターコーチ

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

1on1面談に活用したいフレーズ・質問集

≪初級編≫これだけは即実践してみよう！

● どんな場面でも応用できる必修フレーズ

- 1 「なるほどね」
- 2 「そういうふうにいるのか」
- 3 「君としてはどう思う？」
- 4 「どうしたらいいと思う？」
- 5 「君（われわれ）としては何ができるだろうか？」
- 6 「君（われわれ）だったらどんなやり方ができるだろうか？」

まずは、受け取る！
意見やアドバイスは、相手の考えを聞いてから！を基本にしましょう！

● あいさつ代わりに一言かけたいときに（オープニング）

- 7 「調子はどう？」
- 8 「最近、元気いいね」
- 9 「最近、がんばっているね」
- 10 「何か調子いいみたいだね」
- 11 「何か新しいこと始めたそうじゃないか」

毎回同じ問いかけでスタートするのもOK
同じ質問だからこそ細やかな変化にも気づきやすくなる（声の大小、間、表情など）
また、普段を見ているからこそその一言も♪

● 相手が話しやすい雰囲気をつくりたいときに

- 12 「正解、にこだわる必要はないから」
- 13 「無理に言葉を急ぐ必要はないよ」
- 14 「ゆっくり、じっくり考えてみよう」
- 15 「待っているから、考えがまとまったら話してみて」
- 16 「まとまっていなくてもいい、思いついたことをどんどん話してほしい」
- 17 「答えが出なくても、考えるだけでも意味があると思うよ」

話しやすい環境には、何を言っても大丈夫という安心感が第一です
答えは今でなくてOKというスタンスで！
相手のペースを大切にしましょう！

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

● いい相槌で、相手の話をさらに促したいときに

- 18 「いいねえ」
- 19 「それって、とってもおもしろいね」
- 20 「そういう考え方があったのか」
- 21 「気がつかなかったよ」
- 22 「斬新で、すごくいいじゃないか」
- 23 「そこに目をつけるとは、まったく意外だな」
- 24 「それは困ったなあ」
- 25 「それは大変だな」
- 26 「それは考えなくちゃいけないね」
- 27 「きちんと検討すべき大事なポイントだな」

相槌は「君の話を聞いているよ」「理解しているよ」「もっと話していいんだよ」という受容のサインです。

相槌はバリエーション豊かな方が話を促進しますし、長々した繰り返しより、ポイントとさえして短い相槌の方が相手のリズムを壊さず効果的です

● 話し合いたいことがあるときに（きっかけづくり）

- 28 「ちょっと、あのことについて話し合ってみたいんだが、いいかな？」
- 29 「30分ぐらい時間がほしいんだけど、いつだったら大丈夫だい？」
- 30 「どうしても話し合いたいことがあるから、ちょっと時間をとってくれ」
- 31 「気になっている部分を一緒に探してみたいんだが…」
- 32 「君には期待している。ぜひともいろいろ話し合ってみたいんだが、いつならいい？」
- 33 「厳しい意見も言うかもしれないが、話し合ってみたい。もちろん君にもどんどん意見を言ってほしい」
- 34 「話してる中で言いたくないこともあるかもしれないけど、言える範囲でいい。話してみてくれないか」
- 35 「難しい質問をたくさんするかもしれないが、考えるだけでも意味があると思う。
一緒にいろいろ考えてみないか？」
- 36 「今日はぜひとも君の意見や本音が聞きたい。お互いに腹を割って話してみないか？」

定期の面談以外でしっかり話し合いたいときは、「許可取り」などワンクッション入れて話し合いに対するマインドセットをしてもらうのも効果的です

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

● 一緒に考えていきたいときに

- 37 「さあ、この状況を改善するために何ができるだろうか？」
- 38 「一緒に考えてみようよ」
- 39 「一緒に検討してみようよ」
- 40 「一緒に目標を持とう」
- 41 「思いつくまま交互にアイデアを出してみないか？」

面談では、We のスタンス（一緒に、ともに）というアプローチも入れましょう！
君は～あなたは～の問いかけ・関わりだけより信頼関係を早く作れます

● 相手の意見や本音をどんどん引き出したいときに

- 42 「それは、どうして？」
- 43 「それでどうしたの？」
- 44 「いつからそういうことを考えていたんだい？」
- 45 「君なりに真剣になるやり方って、何かあるかな」
- 46 「君だったら、ああいう場面でどういう言い方をするかな？」
- 47 「君があの中で同意できた点と同意できなかった点は何かな？」
- 48 「具体的に、どんなふうに解決したいと思っているの？」
- 49 「うまくいっている部分としてどんなことが挙げられる？うまくいっていない部分としては？」
- 50 「じゃあ、君としてはどんな感じなんだい」
- 51 「これは君にとって、どんなメリットがあるのかな？」
- 52 「それをやり遂げたときの自分を想像すると、どんな気持ち？」
- 53 「それを思いついたとき、どんな気持ちだった？」
- 54 「その不安はどこからくるんだい？」
- 55 「その口調からすると、何か心配ごとがあるように（不安を感じているように）聞けるけど、どうだろうか？」

「ぜひ、君の意見・考えを教えて欲しい」
「君の想いに興味がある」というスタンスで。
決して評価・判断・忠告・指導はせず、
（言い訳も含めて）まずは聞こうというマインドで！

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

● アドバイスをしたときに

- 56 「ぼくも3年前に同じようなことがあってね」
- 57 「ぼくも新人のときにそんなことがあったよ」
- 58 「こんなふうを考えてみるのはどうだろう」
- 59 「うーん、ぼくだったら、こういうやり方をするかな」
- 60 「……というのはどうだい？」
- 61 「……はどうだろうか？」
- 62 「……することは君の役に立ちそうかい？」
- 63 「ぼくとしてはこう思う。君のヒントになればいいんだけど」

アドバイスは受け取ってもらえてこそ有効
僕の経験なんだけどね、ひとついいかな？
と断りを入れ、伝えた後はどう思ったか相手
の意見・考えを聞くようにすると
押し付けられ感を拭う効果があります

● 相手が出したアイデアについて、相手自身に考えさせたいときに

- 64 「それは自分ではいい思いつきだと思う？」
- 65 「それで君はどんなふうになるんだい」
- 66 「実行可能性は何パーセントぐらいだい？」
- 67 「70%の理由を教えてください。残り30%を満たすためには何が必要？」

● ふだんから気づいていた点をフィードバックしたいときに

- 68 「ときどきこういうことがあるよな」
- 69 「こうすることって多いんじゃないか」
- 70 「私にはこう見えることがあるんだが」
- 71 「君の意見は、私には○○○なように聞こえる」
- 72 「○○という感じがするんだが」
- 73 「○○という部分があるかもしれないね」

フィードバックは相手が自分に気づくための
情報です。①具体的客観的事実情報②そこから感じる主観的感覚的情報
を知らせることで、自分で軌道修正できる
力を養えます

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

● 「強み」を最大限に活かしたいときに

- 74 「どんなところが自分の長所だと思う？」
- 75 「君のいちばんの強みはなんだと思う？」
- 76 「君が他の人と違っているところはどこ？」
- 77 「君の強みを活かすとすれば、どんなふうにできそう？」
- 78 「自分だったら、特にうまくやれると思っているところはどこ？」
- 79 「どういう状況をつくれれば、もっと君の強みが生きてくるだろうか？」
- 80 「弱みだと思っている部分を、逆に強みとして活用するにはどうしたらいいだろうか？」
- 81 「いまの状態で自分の能力を発揮できることとしては、どんなものがあると思う？」
- 82 「私は君のこういうところが強みだと思っているんだけど、それを活かせないかな？」
- 83 「この仕事は、君の能力が最大限に活かせると思う。なぜなら～だからだ。自分ではどう思う？」

● 相手をほめるときに

- 84 「～がよかった」
- 85 「～ができるようになった」
- 86 「～の部分が前と比べて大きく変わったみたいだ」
- 87 「実行してくれたのか。うれしいよ」
- 88 「言われたことは、しっかりきちんとこなしているじゃないか」
- 89 「今回のことで、こういういい点が君にあるって気づかされたよ」
- 90 「いつも〇〇で、周りも助かっているよ」
- 91 「取引先のAさんが〇〇と褒めていたよ」

承認出来るところは無限にありますが、仕事として社会人として、結果を出しているところは事実を踏まえてしっかり褒めましょう
性格（資質）や何気ない行動も、良いと思うところはこの機会にどんどん伝えましょう

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

● 相手を叱るときに

- 92 「今のままで、はたして目標は達成できるだろうか？」
- 93 「自分に言い訳をしている部分はないだろうか？」
- 94 「それは自分自身で決めたことではないのか？」
- 95 「原因は、本当にこれだけだったろうか？」
- 96 「本当の意味で自分自身のためということを考えるのなら、いま何をしたらいいと思う？」
- 97 「10年後の自分が、いまの自分を見たらなんて言うと思う？」
- 98 「新入社員の頃の自分が、いまの自分を見たらなんて言うと思う？」
- 99 （ひとしきり叱った後に）「じゃ、何ができるか一緒に検討してみようじゃないか」
- 100 「また同じ状況になったら、どんな対応が出来そうか」

叱る目的は、相手の成長です。
より良い行動促進を促すための対話であり
相手を凹ますことが目的ではありません。
反省すべきはしてもらい、ひとつ成長した相手
になってもらうための対話と理解しましょう

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

1on1面談に活用したいフレーズ・質問集

«中級編»対話の各段階ではこれを使ってみよう！

1. 目標を設定したいときに

●問題の明確化

- 101 「今の自分を 100 点満点でいうと？ 欠けている点数はどんなこと？」
- 102 「今日のプレゼン、お客さんの反応がイマイチだったらしいじゃないか。自分としてはどう思う？」
- 103 「じゃあ不本意だった原因として思いつくものあるかな？（いくつでも）」
- 104 「じゃあ準備の点から洗い出してみようか」
- 105 「どれくらい足りなかった？」
- 106 「時間がなかったということで、どういう点が不十分になってしまったと思う？」

●掘り下げる

- 107 「なるほど、それで？」
- 108 「たとえば？」
- 109 「具体的に言うと、どんなところが？」
- 110 「それについてもっと聞かせてくれないか？」
- 111 「時間がなかったということか。何か急な仕事が入ったのか？それとも？」
- 112 「では、あとどのくらいの時間があればよかったと思う？」

●ブレインストーミング

- 113 「思いつくままでいいからできるだけ出してごらん」
- 114 「とりあえず全部洗い出してみようか」
- 115 「直感でいいから（言ってみて）」
- 116 「どなんくだらないことでもいいか（言ってみて）」

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

● 絞り込み

- 117 「では、いま出たことを3つにまとめてみようか」
- 118 「5つぐらいに整理できないだろうか」
- 119 「それを3つにできないかな？」
- 120 「そのなかから1つ重要なものを選ぶとしたら？」
- 121 「緊急度の点でいうと？」
- 122 「実行可能性でいうと？」
- 123 「自分が気になっている度合いからいうと？」

● 可能性の拡大

- 124 「とりあえず～のことは忘れて自由に考えてみようか」
- 125 「時間の制約を考えないとしたら、どんなふうに仕上げることができる？」
- 126 「時間の制約がなければ、あと何件回ることができる？」
- 127 「コストの制約を考えないとしたら、どんなものをつくりたい？」
- 128 「いくらでも人が使えるとしたら、1週間でできる？」
- 129 「もし自分に～のスキルがあったとしたら？」
- 130 「では、1カ月無理だとしても、1週間引き延ばすとどれだけそれに近づけるだろうか？」
- 131 「もう20%だけ努力をふやすとしたら、その制約の分が挽回できないだろうか？」
- 132 「それは本当にそのスキルがなければ、まったくできないことなのだろうか？」

● 対決

- 133 「この状況を放っておいたらどうなると思う？」
- 134 「実行しなかったときのデメリットは何か？」
- 135 「もしあるとしたら、どんなことが君の可能性を狭めているのだろう？」
- 136 「できませんでしたとずっと言い続けることで、何か得することがあるのだろうか？」
- 137 「自分に言い訳できないようにするためには、どんなことをすればいいと思う？」

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

138 「それは本気で言っているのか？」

139 「本当にやれると思っているのか？」

140 「それを成し遂げたいという強い意志はある？」

141 「君の話を聞いていると、もっと努力できる部分があるように僕には聞こえるんだけど、どうだろうか？」

● 目標の確認（整理・まとめ）

142 「では、～ということについてさらに話していこう」

143 「では、～という目標を達成するための話し合いということで進めていこうか」

144 「いままでのところ、こういう目標を立てて話し合いができそうだと思うんだけど、どうだろう？」

145 「このテーマで話を続けたいのだけど、いいかな？」

2. 解決策・実行策を検討したいときに

● (目標を達成するために) 必要なものの整理

146 「気持ち、心構えとして必要なものは何だろう？」

147 「そのために必要なスキルは何だろう？」

148 「時間・コスト面についてはどうだろうか？」

149 「他人からのサポートとしてはどんなことが必要だろうか？」

150 「何を学習しなければいけないだろうか？」

151 「どんな物の見方・考え方をしていく必要があるだろうか？」

152 「その目標を達成するために、必要だと思われるものをできるだけたくさん挙げてみよう」

153 「それでは、必要度が高い順に整理してみよう」

154 「似たもの同士をカテゴリー別に整理してみようか」

● リソースを探す

155 「過去に学んだことで、今回の問題に活かせそうなことは何か？」

156 「過去に同じような場面はなかったかな？」

157 「過去に同じように困った場面はなかったかな？ そのときはどうやって乗り切ってたの？」

158 「過去とは一見無関係に見えるかもしれないけど、探してみよう。君が持っているリソースなんだから」

159 「その問題に得意な人って、誰かな？」

160 「誰か教えてくれる人はいないか」

161 「そのことを詳しく知っている人は、周りにいないのか？」

162 「少しでもいいから協力してくれそうな人はいないだろうか？」

163 「昔の上司はどう？」

164 「お客さんで誰か話を聞けそうな人はいない？」

165 「家族は？ 友人は？」

166 「何か参考になる本はあるかな？」

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

167 「どの本を読めばヒントになるだろうか？」

168 「そのスキルを身につけるならどんな教室、講座がいいだろうか？」

169 「インターネットで検索してみないか？」

170 「この目標を達成するためには、君の強みのなかのどれが、どんな具合に活かせるだろうか」

171 「得意分野は？ 自信のあることは？ 人と間違っていることは？ 自分なりに工夫していることは？」

● バースペクティブ（俯瞰する・視点を変える）

172 「もし君が私だったらどんな答えをするだろうか？」

173 「もし部長だったらどんなふう to アドバイスすると思う？ 社長だったら？」

174 「10年後の自分だったら？ 新人の頃の自分だったら？ 理想の自分だったら？」

175 「妻だったら？ 子どもだったら？」

176 「3年後の自分だったらいまの自分になんて言うと思う？」

177 「理想的にセールスを進めている自分をイメージしてみようか？ いつもとどこがどんなふう to 違う？

そのためにはいつものやり方にどんな部分をプラスすればいい？」

● とにかくできることを考えてみる

178 「明日から何かできることないかな？」

179 「今日できることってなんだろう？」

180 「どんな些細なことでもいいから、何か目標達成に近づけるような行動はない？」

181 「100は無理だとしても、1 できることはないかな？」

3. 実行

● プランの確認

182 「明日から 1 週間以内に〇〇さんに一本電話をかけるということだね」

183 「こういうプランで、こういうアクションを起こすということだね」

184 「君の考えているプランとしては、これこれこういうことだね」

● コミットメント

185 「そのプランを確実に実行するつもりなんだね」

186 「やる気のほうも十分かな？」

● リクエスト

187 「では、今週、その 3 つのプランを実行に移してみようかな。来週の水曜日には
途中経過を報告してほしい」

● 再検討

188 「やりますと言にくい理由は何かな？」

189 「いまひとつ気乗りしない点があるようだが」

● サポートを申し出る

190 「それを確実に実行してもらうために、ぼくはどんなふうにサポートできるかな？」

191 「ぼくでなくても、誰か君をサポートしたらいい人物はいないかな？」

4. フィードバック

● 承認

192 「～したんだね」

193 「いいね」

194 「おもしろいね」

195 「うれしいね」

196 「次につながるといいね」

197 「1年後が楽しみだね」

198 「どんどんレベルアップしそうだね」

199 「このままの調子でいけそうじゃないか」

● 相手がプランを実行しなかったときに

200 「～はやらなかったんだね」

201 「行動に移せなかったいちばんの理由は何だろう？」

202 「今度こそ実行するためには、どんなことが必要だろう？」

203 「やりにくいとしたら、どんなことに引っかかっているんだろうか？」

204 「もっと効果的にできる方法はないだろうか？」

205 「どうすれば今度こそ実行できるだろうか？」

206 「必ず実行するためにどんなサポートが欲しい？」

● 成果の確認

207 「スキルとしてはどんなことが身についた？」

208 「具体的な数字につながった部分はある？」

209 「それをやったことでどんな気持ちになった？」

210 「相手の反応はどうだった？」

211 「予期しなかった結果としてはどんなことがあった？」

<令和6年8月BT勉強会スペシャルプレゼント >

212 「今後につながりそうな部分としては？」

213 「すごく成果があった場合を100、なかった場合を0とすれば何点がつけられる？」

214 「その50点の成果は何？ マイナスの部分は？ 50点の成果が出なかった理由は
何？ それをカバーするとしたら来週までにどんなやり方があるかな？」

215 「この間の話し合いで出たことは、いま何%ぐらいできているの？」

今後、1on1面談の対話力を高めていきたい方へ

※相手からフィードバックしてもらうのが一番の学びです

「正直にいて、いつもと違っていた？ 全然変わらなかった？ それはどんな点が？」

「今日の対話のなかで、心に響いた一言や良かった質問ってあるかな？」

「ここでこんなふうに言ってほしかった・聞いてほしかったって思った部分はある？」

「こういう面談の能力を磨いていきたいと思っているんだ。なんでもいいからアドバイスをくれないかな？」

「最近こういうことを心がけているんだけど、話す側としての感想を聞かせてもらえないかな？」

※自分自身でフィードバックする

(いまの会話でよかった点は？ 改善点は？)

(従来の自分の面談が80点だとすれば、いまの自分は何点だろうか？それはなぜ？)

(あの場合、別の聞き方はなかつたらだろうか？)