

「第1回ファシリテーション勉強会 in 沖縄」実施レポート

日時： 2007年9月27日（木）18時00分～20時30分

会場： 株式会社カルティベイト セミナールーム（那覇市安謝）

テーマ： 『お試し版：ファシリテーションで課題解決！』

趣旨： 沖縄におけるファシリテーションの普及をめざし、「ファシリテーションって初めて」という方でもわかりやすく体感していただけるよう、ミニワークショップ+講演（以上合計2時間）+懇親会の形式で沖縄初（？）のファシリテーション勉強会を開催しました。

参加者： 15名（行政、NPO関係者、ホテル業、経営&地域おこしコンサルタントなど）

ゲスト： 日本ファシリテーション協会事務局長 徳田太郎さん

運営&報告： 株式会社カルティベイト 平井雅

【内容】

18:15 チェックイン ♪ウチナータイムにより、定刻より若干遅れて始まりました。

* 勉強会の趣旨説明（平井）

* 自己紹介（徳田事務局長）

(1) 4コマ自己紹介

♪白紙を横に置いて4等分し、①名前（ニックネーム）②住んでいるところ③やっていること（お仕事）④ファシリテーションとは？を書き、一人一人発表していただきました。まず要点を紙に書いてから自己紹介することで、ダラダラと長くしゃべる人がいなくなることがわかりました。これは使えます！



(2) ポケつつこみ自己紹介

①自分を「何か」にたとえてみましょう。動物でも、有名人でも、日用品でも、なんでもOKです。そして、その「理由」も明確にしてみましょう（5分）。

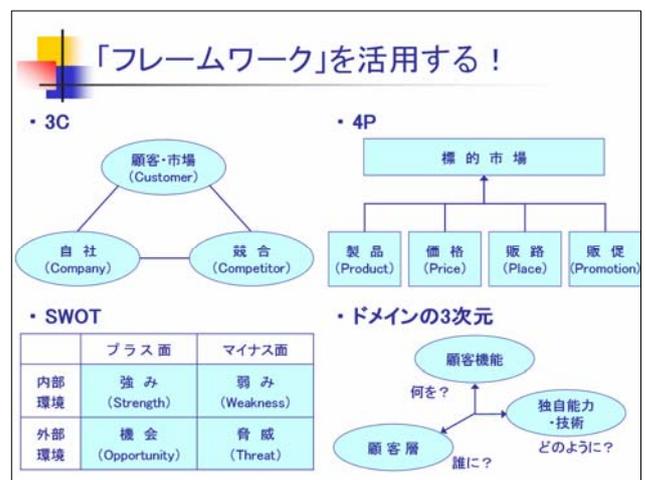
②「何か」の部分だけ白紙に大きく記入し、皆さんに発表しましょう。その際、「〇〇（あなたの名前）とかけて、□□（たとえたもの）」と解く。そのところは～（理由）」という形式にしましょう。

③「そのところは？」の部分は、全員でツッコみましょう。

♪それぞれ初対面の方が多かったのですが、一気に場が和みました。

18:45 フレームワークとは何か（徳田事務局長）

♪議論を進めるときに便利な枠組みとして3Cや4P、SWOTといったフレームワークを紹介していただきました。



19:00 ミニケースの検討

♪ 目出鯛市のとある老舗旅館「目出鯛館」が近隣リゾートホテル「目出鯛ベイリゾート」との競合で苦戦を強いられている。その対応策について、社長、若旦那、板前、仲居、仲居、フロントが集まって会議を始めたが、部門ごとの非難合戦になってしまった。さあ、あなたならどのように会議をファシリテートするだろうか——という設定で、ファシリテーターがどのような視点でプロセスを働きかけるのかを例示しながら、効果的なファシリテーションのあり方や、フレームワークの使い方などをグループワーク形式で考えました。

* ケースの紹介（徳田事務局長）

* ケースの検討（各人）

* グラドルールの説明（平井）

♪ 会議を進めるときのグラドルールの例をいくつかご紹介。その中で「今日採用したいもの」を投票形式で以下のとおりに決めました。

- ・ 相手の話をよく聞く
- ・ 考え方や生き方など様々な人がいること（多様性）を認める
- ・ お互いに敬意を払う
- ・ 物事を決め付けずに柔軟に考える
- ・ 行動につながる結論を出す
- ・ 〇分に1回は10分以上休憩
- ・ 〇分に1回は笑う。笑わせる

* グループでのケースの検討（平井）

【設問 1】 経営戦略や事業戦略を考えるフレームワーク（思考の枠組み）にはさまざまなものがありますが、検討会に至るまでの背景や検討会でのメンバーの発言を整理するのにふさわしいフレームワークを、グループで考えてみましょう。

【設問 2】 議論が硬直した際には、視点の転換を促す問いを投げかけることが最適です。議論を前向きに展開するのにふさわしい発問を、グループで考えてみましょう。

♪ まずは、「犯人捜し」になってしまった会議の雰囲気を変えることが先決と考え、設問2から検討することにしました。そこで、「どのような質問にしたら会議参加者が前向きになるか？」をまず考えてみました。以下のような質問の案があがりました。これはいわば議論の「拡散モード」です。

- ・ この旅館をよくするためにはどうしたらいいでしょうか？
- ・ 何があれば私たちももっとうまくいくの？
- ・ 目出鯛館の自慢は何？
- ・ 私たちの目出鯛館ってそんなにダメ？
- ・ 今、ある既存の施設を活用してどのような商品をつくれればいいと思う？
- ・ みんな怒らないからいいことをいしましょうか！
- ・ まずは目出鯛館がどういうところかをあげませんか？
- ・ その前にお茶でもどうですか？
- ・ 目出鯛ベイリゾートの欠点は何ですか？
- ・ どうしたらいいところを伝えることができるか？
- ・ 場所をかえてノミニュケーションをしませんか？
- ・ どのようにしたら減少したリピート客を増やすことができるでしょうか？
- ・ 目出鯛館って、今どんな感じ？
- ・ お客さんにほめられてうれしかったことって何？
- ・ 大繁盛している私たちを想像 創造してみませんか？

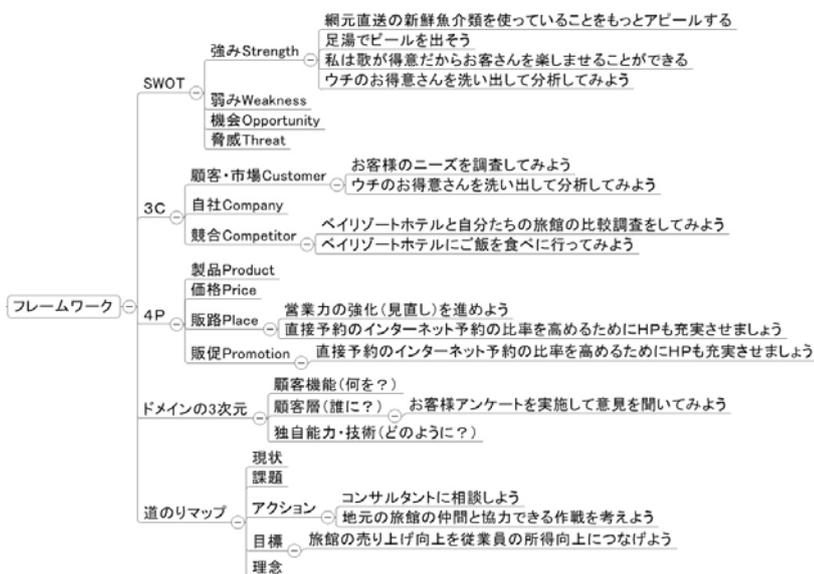


♪次に、あげられた質問案の中からキーワードをみんなで拾い出しました。これは議論の「収束モード」です。その結果、以下の前向きなキーワード（つまり課題）が抽出されました。

- ・ 想像 創造（前向き、アイデア、どのようにしたら〇〇できるか？、目出鯛館の将来像のイメージ）
- ・ よいところ（目出鯛館のよいところ、長所 短所、SWOT分析）
- ・ 顧客満足（お客さんにとって）
- ・ 従業員満足（私たちみんなで）
- ・ 気分転換

♪そこで、上記のキーワードを踏まえて、目出鯛館の従業員になったつもりでアイデア出しをしてみました。再び拡散モードです。

- ・ うちのお得意さんを洗い出して分析してみよう
- ・ 私は歌が得意だからお客さんを楽しませることができる
- ・ 網元直送の新鮮魚介類を使っていることをもっとアピールする
- ・ ベイリゾートホテルにご飯を食べに行ってみよう
- ・ ベイリゾートホテルと自分たちの旅館の比較調査をしてみよう
- ・ お客様のニーズを調査してみよう
- ・ お客様アンケートを実施して意見を聞いてみよう
- ・ 直接予約のインターネット予約の比率を高めるためにHPも充実させましょう
- ・ 営業力の強化（見直し）を進めよう
- ・ コンサルタントに相談しよう
- ・ 地元の旅館の仲間と協力できる作戦を考えよう
- ・ 旅館の売り上げ向上を従業員の所得向上につなげよう
- ・ 足湯でビールを出そう



♪次に、これらのアイデアを先ほど説明のあったフレームワークの中に振り分けて納めてみました（再び収束モードです）。たくさん埋まったところと全然埋まらなかったところを比較してみると、今回の議論で皆が重要だと思っている部分と、皆の視点から抜け落ちているけれど、これから検証しなくてはいけない部分（例えば機会と脅威、自社、価格、理念など）が明確にわかります。これはフレームワークの使い方の一例ですね。

20:20 解説

♪最後に、徳田さんから解説をいただきました。徳田さんが他の場でファシリテイトされたケースでは、まず「40分何を話すのか？」を考え、そのゴールは「若女将の発問内容を考える」ということ、そしてそれは「議論を前向きに展開するため」と位置づけ、食事内容を再検討するのではなく、「目玉を作る」のが社長の意図だよな…というように議論を展開していき、それを整理して図化したとのこと。平井の進め方



とまったく違って興味深いというコメントをいただきました。本当に、ファシリテーションというのは、「百人百様」なのだと思います。

20:30 チェックアウト(振り返り)

♪締めくくりに参加者皆さんに振り返りのコメントをいただきました。

- ・ 収束させるのにフレームワークが大切。たくさん持っているといい
- ・ ファシリテーションの起承転結が見えてきた気がする
- ・ バラバラの人が集まって一つの結論が出るのがいいと思った
- ・ みんなが意見を出し合うことで、自然と前向きになるだろうと感じた
- ・ 順序立ててフレームワークに落とし込んでいくことで多様性を認め合って答えが出せる
- ・ 道具が大切。発言を目の前で文字にする
- ・ 一見バラバラの方向から来ている意見が一つの方向にまとまっていくのが不思議な体験
- ・ 安全なスペースで発言できると感じた。多観点化が可能だとも思った。
- ・ 今回のフレームワークは経営的な観点なものとして必要だろう、地域の課題を解決するときにはどのようなフレームワークで持って行ったらいいか自分の課題だと思った。
- ・ ファシリテーションの手法を学ぶ方法はたくさんあるのだと思った。明日から使えるフレームワークにニヤリ(^.^)
- ・ 現場にいらっしゃることはものすごく悩んでいるのだなあとと思った
- ・ いろいろな人が集まって拡散して収束していく方法はある程度わかっていたが、今回の内容はペンションの経営者として身につまされた
- ・ 今日新しい発見や気づきがあって楽しかった

20:50 泡(盛)の会

♪やはり、沖縄の夜はこれなしには始まらず、これなしにも終わりません。泡(盛)の会では、たった二人の沖縄在住FAJ会員の目加田博史さんと平井の初めての出会いがありました。徳田さんを交え、皆でファシリテーションの奥深さについて語り合う夜となりました。泡盛を片身離さず抱えているのは、もちろん徳田事務局長です。沖縄に初めて本格的なファシリテーションの息吹を吹き込んでくださった徳田さん、ありがとうございます！そして、記念すべき第1回勉強会にご参加いただいた皆さん、お疲れ様でした！！

