

# 現場で実践して効果を出す DiSC®活用術



株式会社船井総合研究所  
東京経営支援本部シニア経営コンサルタント

杉原 忠氏



## DiSCの行動特性をわかりやすく

杉原氏が所属する(株)船井総合研究所は国内最大級の経営コンサルティング企業であり、杉原氏自身も高い実績を誇るベテラン経営コンサルタントである。今回の事例は「経営コンサルタントとしてDiSCを使ってどのようにクライアント企業の実績を上げ、社員の意識を変革することができるのか」を紹介したいと、抱負を述べられている。

また、「今回はできるだけ皆様に分りやすいように、私の視点からDiSCを“タイプ論”に情報加工して伝達させていただきます。そして、大切なことは一人の人間の中にはDiSCのそれぞれの要素がすべて備わっており、そのウェイトが違うだけであって、全ての人が素晴らしいということをしちんと伝えておくことです」と、DiSCを使うに当たっての姿勢を述べられている。

## 行動特性格別のコミュニケーション力向上

杉原氏は、DiSCがコミュニケーションツールとして、また営業力・接客力を高めるツールとして非常に優れていることを、実際のコンサルタント経験を通じて確信されているようだ。

たとえば、DiSCを接客に活用する場合、顧客の行動特性をDiSCによって把握し、それぞれの行動特性に対応した接客法を駆使することによって、企業の接客力を確実に引き上げることができると強調された。

「組織コミュニケーション力においても、親分型の『D』、楽天型の『i』、協調型の『S』、分析型の『C』が、お互いの行動特性とその価値観を尊重し合い、補完し合うことによって、さらに上位の共通目標に進むことができる」と、DiSCの持っている可能性について言及された。

## 新人育成とメンター制度への導入で成果を上げる

とくに杉原氏の事例レポートで注目されたのは、DiSCを活用した効果的な新人育成法と、DiSCのメンター制度への導入であった。

新人育成の「モチベーションアップ法」や「目標管理

法」では、行動特性格別にどのような言葉を新人社員にかけていったらよいのかを、あるいは、目標管理を立てさせたらよいのかを語られている。

「たとえば、『D』の高い新人に対しては、『お前に任せた』『チャレンジしろ!』などという言葉をかければ、新人の胸に響きます。最初に基本的なことを伝えたら、あとは放っておけば、一人でがんばります」と、「D」の育成法を紹介された。

そして、DiSCをメンター制度に導入することによって、社員の定着率を大幅に向上させ、企業の収益アップを実現したケースを紹介された。「メンター・メンティのDiSCの行動特性を合わせることにより、同じ価値観を持ったメンターからのアドバイスなら気持ちも分かり合えるので、メンティは会社の風土にも納得し、安心してその職場に定着して働くようになります。従ってメンター、メンティの行動特性を明らかにするDiSCをメンター制度に導入すれば、大きな成果を上げることができるでしょう」

杉原氏の事例レポートは、経営コンサルタントとしての豊富な実績をもとにして語られただけに、企業外部からどのようにDiSCアセスメントを提案したらよいのか、その豊かな可能性を教えてくれている。

### DiSCを活用して、社員の定着率を向上させる方法②

事例2) 愛知県不動産業  
中途社員含めて社員が定着しなかった。  
全社員対象にDiSCを活用した企業内メンター制度導入  
結果: 社員の離職率が劇的に低下した。  
現在、3年継続中! (企業内メンター制度の期間は2年)  
(初年度、全員がメンターかメンティとなって、行動特性を合わせた。)

社員110名→150名 年商27億円→40億円

効果 (2013年7月現在)	平成23年度実績(13人採用...1人退職) →平成24年度実績(13人採用...3人退職) →平成25年度実績(18人採用...退職者0人) 3年累積で44人採用で4人が退職。離職率は10%未満
売り上げ (4月決算)	平成23年度27億円 →平成24年度39億円 →平成25年度目標50億円(順調な清り出し)

### 参加者アンケートより感想抜粋

- ・企業内メンター制度でメンターとメンティの行動特性を合わせることの重要性を理解できました。
- ・人事の社内トレーナーとして、コミュニケーションを学ばせてもらいました。
- ・事例をまじえた、プロとしての研修のお話は、ただ感心するばかりでした。