

■ 広報・コミュニケーションに役立つヒント集

「観察力」を高めることが 「表現力」を磨く唯一の近道

小倉 仁志 有限会社マネジメント・ダイナミクス社長

AI全盛の時代でも、広報担当者として伸ばしたい能力の一つが「表現力」だ。ただ、文章にしても、文章以外にしても、表現力を鍛えるのは難しいし、一朝一夕にはいかない。では、「観察力」はどうだろうか。物事を注意深く観察することで、さまざまな知見や気づきを得ることができる。観察力を磨くことなら誰でもできそうだ。実はこの観察力がこそが、表現力を養う唯一の近道なのだ。

「観察力」「表現力」「論理力」は 三位一体

「太郎さんが転んだ」のは、なぜ？ ↓それは、靴底が床の上で滑ったから……

では、なぜ「靴底が床の上で滑った」のか？ ↓それは「床の上で濡れていた」から……

なぜ？



問題解決や改善に向けた「なぜなぜ分析」から、「観察力」と「表現力」の関係が明らかに…

皆さんは、失敗の原因を掘り下げる時に多くの企業が使っている「なぜなぜ分析」という手法をご存じだろうか。「なぜなぜ分析」とは、「なぜ？」を繰り返しながら、改善すべ

き原因を追究していくやり方である。今や製造業にとどまらず、IT企業、銀行業、保険業、建設業、道路・電気・ガスなどの工事関連、サービス業など多岐にわたる企業が導入

している。

筆者は、30年以上にわたる失敗の原因追究や改善の指導を通じて、「なぜ？」に対してうまく答えを導き出せるコツを、「なぜなぜ分析」という手法にまとめてきた。

その過程で分かったことは、「雑な表現は雑な思考につながる」ということ。そして、「雑な表現の人は観察力も低い」ということだ。

雑な見方をしている人は、表現も雑になりやすく、「エンジンがおかしい」といった雑な表現になる。ここでは、この先の思考も定まらないう。一方、しっかり見ている人は、「××時に、エンジンの〇〇からキュルキュルと音がする」と、しっかりした表現になり、この先の思考もしつかりしてくる。つまり、「観察力」と「表現力」、「論理力」には密接な関係があるのだ。

広報という、人に伝える仕事でも論理力が必要だ。だが、論理力を上げる前に、そのベースとなる「観察力」と「表現力」を鍛えておく必要がある。

今回は、2023年11月に発刊した拙著『秒で伝える「観察力×表現力」を鍛える100のレッスン』（日経B P刊）を踏まえて、広報に

とつての「観察力」と「表現力」の関わりについて述べていく。

最初に、具体的なケースを二つ挙げながら考えてみたい。

自分が見たイメージが、そのまま相手の頭の中に描かれるように「表現する」

ケース1…「通りが混雑している」

「通りが混雑している」という表現。果たしてこの表現で読者に自分のイメージが伝わるだろうか。筆者の経験上、ぼーっと通りを眺めている人はこのような雑な表現になりがちだ。同じ通りを一緒に歩いている人に伝えるのであれば、これで十分だが、いない人には伝わらない。写真を使わずに文章だけで読者に伝えるのであれば、状況をもちと観察した上での表現が求められる。では、どのような表現を付け足したらよいだろうか。

最初に述語の部分から考えていこう。「混雑している」は、何かの動きを表しているのだから、それをはっきりさせる。人なのか、それとも車なのか、それとも、人と車が混在しているのか。例えば、混雑しているのは人だとすると、



「通りが混雑している」

写真を使わずに文章だけで伝える場合、どのような表現を付け足したらよいだろうか

何が（人、車等）どのくらい混雑しているのかを具体的に表現したい

「通りは人で混雑している」となる。

これで表現の付け足しは終わりではない。どのくらいの人がいるのかの表現が足りない。よくあるのが「多くの人」という表現でこまかしまつのだが、「多く」というのを、

できればもっと具体的に表現したい。そこで、具体的に人数を加える。すると、

「通りが100人を超える人たちらで混雑している」になる。そして、さらに「人たちら」を具体的な表現に変える。例えば、

自分が見たままの状態を相手に伝えるには、自分の見ている状態と同じ絵が相手の頭に浮かぶように表現する

「通りが100人を超える買い物客で混雑している」
となる。

さらに、記事になるような特別な状況であることを伝えたいのであれば、いつもの違いや背景を加える。

「いつもは閑散としている通りが、今日は100人を超える買い物客で混雑している」

「いつもは閑散としている通りが、朝から雨模様にもかかわらず、今日は100人を超える買い物客で混雑している」

これは、まさにビデオカメラで最初に全体像を捉え、次に対象物にズームアップしていくような感じだ。

このように、相手に伝わる表現というのは、書き手の見たイメージがそのまま相手の頭の中に描かれるように表現することだ。5W1H(いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように)で書けばよいといった単純な話ではない。

自分の見たイメージを読者にしっかりと伝えたいのであれば、背景や違いも含めて、対象物をよく観察すること。そして、観察したものをそのまま表現することが大事だ。

状態を表現するには「副詞」が欠かせない

ケース2…「電源を入れる」

次は、相手(例えば広報紙の読者)に何かを依頼するケースで考えてみよう。

例えば、「次に、電源を入れる」という表現。電源の入れ方を知っている人であれば、これで十分だ。だが、そもそも電源の入れ方を知らない人や、電源の入れ方を覚えていない人にとっては、この表現ではきつと戸惑うことだろう。

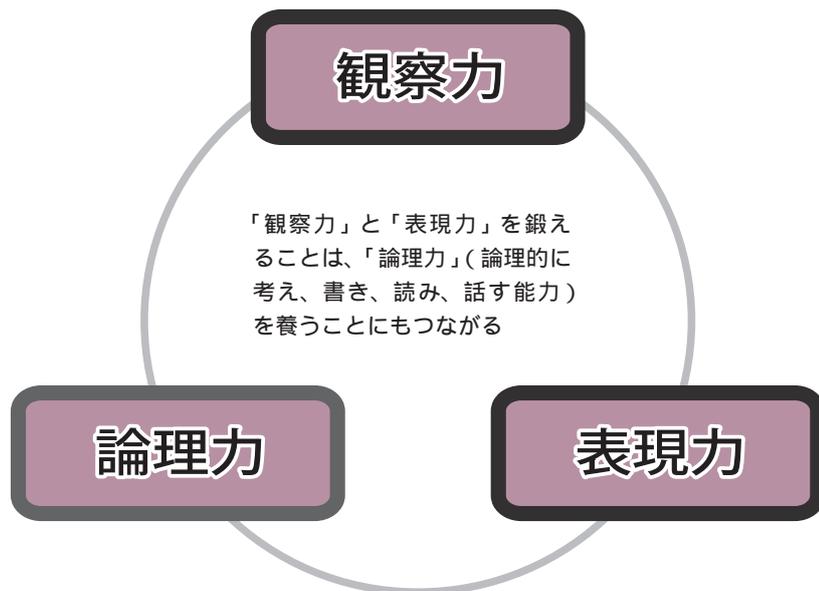
この場合、電源を入れるという一つの動作だけでなく、電源を入れる前の電源を探すところから順に、目の動きや手の動きを観察するように表現していく。

「ボードの右わきの、手元から遠い位置にある、直径5ミリくらいの丸い電源スイッチを1秒くらい長押しして、電源を入れる」

といった具合だ。

過日チラシに記載された表現で、恥ずかしながら筆者が戸惑ったことがあった。チラシには「マイナンバーカードの上にスマホを置く」と書かれていた。「置くって、どうい

「観察力」「表現力」「論理力」は三位一体



うこと?」。筆者は、以前公的な申請をする時に、運転免許証などカード全体の写真を撮り、それを電子媒体で送ったことがあった。その経験から、まさかマイナンバーカードの上にスマホを直に置くとは思わな

かった。つまり、筆者は免許証とマイナンバーカードを、同じようなものだと思っていたのだ。免許証とは異なり、マイナンバーカードの中にICチップが埋め込まれていることを、筆者はすっかり忘れてい

た。

た。

た。この場合、状態を表現する時に
欠かせない副詞を「置く」に加えて、
「マイナンバーカードの上にスマホ
を直に置く」とする。

ここで、文中の「直に」に着目し
たい。「直に」は副詞で、状態を表現
するときに欠かせない表現だ。例え
ば、「温度が下がる」には、「急激に」
「徐々に」「時々」といった副詞を加
えないと、相手に正確には伝わらな
い。実は、副詞が抜けている文をよ
く見かける。相手に伝わる表現にす
るためには、対象をよく観察し、適
切な副詞を追加することも忘れては
ならない。

「観察力」を磨けば、表現力が 上がる。その逆も真なり

前述のように、「観察力」と「表現
力」には密接な関係がある。じつじ
つ観察すればするほど表現が磨か
れ、その逆で、表現が的確になれば
なるほど観察力が磨かれる。

次に、「転んだ」という表現を考え
てみよう。

「転んだ」といつてもさまざまな転
び方がある。転び方までしっかり表
現しないと、相手には伝わらない。
転ぶ様子を観察しているつもりで表

現すると、

「前方に転がった」

「おおむけになって転んだ」
になる。

もっと相手に伝わるように詳しく
表現すると、

「前方に2回転した」

「おおむけになって腰を打った」

さらに、それぞれに副詞を加え
て、

「前方に、勢いよく2回転した」

「おおむけになって腰を強く打った」
となる。

状態をよく観察し、あてはまる表
現に変えたり、加えたりすること
で、表現が磨かれていく。

もう一問。「水が出た」という表現
を、相手に伝わるように修正してみ
よう。

「水が出た」
水がどこから出ているのか？水
の出方は？水が出ることは予想さ
れていたのか？といったことをよ
く観察して表現すると、

「ホースの先からいきなり水が勢い
よく噴き出した」
といった表現になる。

このように、「表現力」を磨くに
は、「観察力」を磨くことが先決だ。
「観察力」が磨かれれば、あとは観察

したことが相手に伝わる表現を選ぶ
ことで、「表現力」が磨かれていく。
「表現力」が磨かれると、同時に観察
眼も養われ、「観察力」がさらに向上
していく。

増殖されていく曖昧な表現

私たちは、テレビやスマホを使え
ば、数多くの情報を得ることができ
る。そんな情報の中に、意味のはっ
きりしない言葉を使って記述されて
いたり、発言されたりしているケー
スをたびたび見かける。

ある時、NHKの報道番組を見て
いた時の話だ。ベテランアナウン
サーの問いかけに対して、ある問題
に対する解決策を有識者が答えると
いう場面だった。コメントする側の

弁護士は、「現状を見直すためには、
仕組みを整えることが大事だ」と答
えたのだが、その中の「仕組み」と
いう言葉が非常に曖昧だった。その
言葉を見逃さなかったベテランアナ
ウンサーは、弁護士に「『仕組み』と

は具体的に言つと、どついつつこと
でしようか？」と突っ込んだ。だが、
弁護士は「組織の仕組みです」と、
さらにもういさを増幅させるよう
な回答をした。ここで、ベテランア
ナウンサーは引き下がらなかった。

「分かりやすく言つと、その『仕組
み』とはどついつつことを指すので
しょうか？」と、弁護士は同じ質問
を繰り返し投げかけられる羽目に
なった。結局、最後まで弁護士から
は明快な答えが得られないまま番組
は終了した。

このように、さまざまな情報の中

小倉 仁志



おぐら・ひとし / 有限会社マネジメント・ダイナミクス社長。元神奈川県中小企業診
断協会会長。1985年東京工業大学工学部化学工学科卒。デュボン・ジャパン（現デュ
ボン）入社。1992年より日本プラントメンテナンス協会にて、製造業の工場や営業所
の体質改善を目的としたTPM（トータル・プロダクティブ・メンテナンス）の指導に
従事。同時期に「なぜなぜ分析」のルール化、体系化に取り組む。2005年より独立し、
製造業はもとより、IT、通信、金融、物流、エンジニアリングなど幅広い分野で、な
げなぜ分析を中心とした改善を指導する。著書に、『問題解決力が見るみる身につく
実践なぜなぜ分析』（2013年・日経ビジネス人文庫）、『現場力が見るみる上がる 実践
なぜなぜ分析』（2015年・日経ビジネス人文庫）、『現場で使える問題解決・業務改善
の基本』（2016年・日本実業出版社）『「秒」で伝える「観察力×表現力」を鍛える
100のレッスン』（2023年・日経BP）など多数

には意味のはっきりしない言葉がそのまま発信されていることがある。多くの人はそれでいいんだ、と思いい、自分も使ってしまう。そして、曖昧さが増殖されていく。

「観察力」「表現力」を磨くために普段から心掛けたいこと

そうした中でも、観察力と表現力を磨くために、日頃から、次の二つを心掛けたい。

人の振り見てわが振り直せ
目の前の情景を言葉だけで表現してみる

最初の「人の振り見て、わが振り直せ」は、さまざまなおとこから発信される情報について、日頃から、意味がはっきりしないところを自分なりに見つけ、自分なりの表現に置き換えてみる。もう一つの「目の前の情景を言葉だけで表現してみ」は、例えば、人の動きや状態、不具合等を、自分なりに文で表現してみるということだ。

実は、どちらも筆者は普段から実践している。どちらにしても、自分なりの表現を考えて、相手に伝わるかどうか、自問自答する。こういった訓練が、広報関係の記事を書く際

『「秒」で伝える

「観察力×表現力」を鍛える100のレッスン』

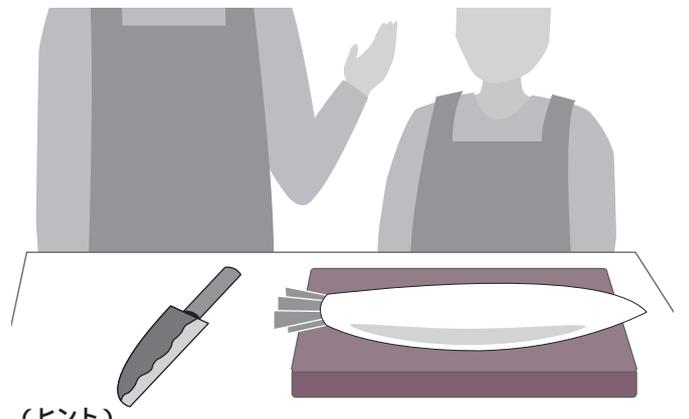


著者：小倉仁志 / 出版：日経 BP
発行：2023年11月 / 価格：1,760円（税込み）
表裏一体の関係にある「観察」と「表現」。本書は、私たちが普段何気なしに見ているモノや状態を言葉でしっかり捉えることで、読者の「観察力」を養うと同時に、「表現力」を高めるのがねらい。「動きを伝える」「変化を伝える」「順序を伝える」など8章構成。各章では、簡単な1枚の絵を見て、そこに描かれた状況をどのように伝えるかをテーマとする100の実践的なレッスンを提示する。言葉だけで絵の内容や状況を相手に伝えるとするなら、どのような表現になるかを考えることで、相手に伝わる観察力と表現力を身に付ける。

同書から出題：大根を輪切りにする

【質問】

あなたは子どもに、目の前の大根を輪切りにしてもらいたいと考えています。あなたの手を使わずに、子どもに大根の輪切りのやり方を言葉で示すとしたら、どのように表現すればよいでしょうか？



(ヒント)

「はじめに包丁を当てる位置」「包丁の角度」「切る間隔」の情報が必要
模範解答を50ページに掲載

に役立つ。対象とする物事をよく観察して、相手に伝わる表現で書けるようにするには、普段からの積み重ねが欠かせない。

試しに準備体操のつもりで、拙著『秒で伝える「観察力×表現力」を鍛える100のレッスン』で、自分の力を試してみるのもよいだろう。

AI時代だからこそ維持・向上させたい観察力と表現力

AIはすでに作成されている情報を組み合わせる文章をつくる。AI

が取り込む情報の中には事実だけでなく、嘘や理屈の合わない情報、あいまいな情報が山ほどある。AIはこれらの情報をつぎはぎして、つながらないところは、AIなりに考えて文章をつくる。確かに、AIは見たいには良い文を作成する。公になる文章もAIが作成する時代になってきた。

そうした中で私たちに求められるのは、AIが作成した文章の良し悪しを見分ける力を持つことだ。公序良俗に反しない表現や人の差別に当

たらない表現になっているか、だけでなく、

イメージが伝わる表現になっているか
話のつじつまがあっているか

といったことを見抜ける力を持つたい。

そのためには、普段から物事をよく観察し、観察したものを的確に表現できるスキルを磨いていく必要がある。