

DiSC の解明

[DiSC 行動モデルの理解と解説]

目次

はじめに

第一章 人の行動要因 The Whole Person Concept

第二章 欲求を理解する Understanding Needs

第三章 人が行動に出る理由 Why People Do What They Do

第四章 信頼を築くための DiSC と行動 DiSC and the Behaviors that Build Trust™

おわりに

詳細について

著者について

KEITH AYERS

© 2009 - 2017 Keith Ayers.

All rights reserved in all media. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage and retrieval system, without written permission from the author, except for the inclusion of brief quotations in a review.

ISBN: 978-0-9818958-9-5

“DiSC” is a registered trademark of John Wiley & Sons, Inc.

Diagrams reprinted with permission of John Wiley & Sons.

© 2009 - 2017 Keith Ayers.

すべてのメディアにおいて著作権所有。不許複製・禁無断転載

ISBN: 978-0-9818958-9-5

「DiSC」は John Wiley & Sons 社の登録商標です。

John Wiley & Sons 社の許可にて再版されます。

はじめに

DiSC は、世界で最も広範囲に使用されている行動モデルであり、人々の行動を理解することを目的としているが、このモデル自体はどの程度理解されているだろうか？市場では、このようなシンプルかつパワフルなモデルが、それぞれ違った用語や理論モデルをベースとして数多く存在している。こうしたモデルについての理解を深めるために、DiSC、そしてその理論を理解するうえでシンプルかつ実用的なアプローチを紹介する。

DiSC を効果的に使用する上で重要な点は、あなたの DiSC プロファイルの結果がどんなスタイルであっても、あなたにとってはそれが最適であるということだ。DiSC スタイルに良し悪しはない。自分らしさを発揮することでうまくいくこともあれば、そうでないこともある。自分らしさがポジティブな結果を生まなかった際には、もっと効果的になるためにどうすべきか、自分の考え方や行動を見直すべきである。

DiSC プロファイルを活用する主な目的は、適応力を身につけるためである。人を型にはめたり、レッテルを貼るためのツールではなく、自由な感覚をもたらすツールである。自分らしさを発揮できる状況では、開放感を感じ、必要であれば、状況に応じて適応できるようになることを目的とする。

ここで紹介される情報は、DiSC とその適用についてどのプロバイダよりも時間をかけてリサーチを行った、John Wiley & Sons, Inc. によるリサーチが基となっている。

DiSC 使用において重要な点は、シンプルで実用的であることだ。人間とは複雑な生き物であるが、DiSC を使用することによって、自分自身と他人を理解するとともに、相互のコミュニケーションを円滑にし、信頼に基づく人間関係を築けば、生産性を高めることができるのである。

社内の信頼関係

取引を続けたい企業とは、自分が信頼を置く企業のことだということにお気付きであろうか？例えば、友人に勧めることのできる食べ物もサービスも常に優れたレストランや、安全で安心できる商品と個人的なカスタマーサービスを提供してくれる、何年も利用している銀行など。

同時に、クオリティの高い商品やサービスという点で信頼できずに、もう取引したくないという企業もあるだろう。

社内の信頼関係がしっかりしている企業は、顧客との信頼関係の構築も容易である。個人それぞれが同僚の長所を理解・評価し、顧客に価値の高いものを提供できるよう、サポートし合うと、その企業の成功率は高まる。このような社内と社外の信頼を築く上で、DiSC プロファイルと効果的なアプリケーションがあらゆる階層と部門において役に立つ。

自分自身の DiSC スタイルの理解

35 年以上前に自分の行動スタイルを知ったことは、人生を変えるような体験であった。生命保険の販売をしていた当時、セールス界で特有の「見込み客コンタクトへの躊躇」がよくあった。アポをとるために見込み客に電話をかけるのが嫌で仕方が無かった。そして、DiSC プロファイルをはじめて受けてみると、「i」（感化）と「S」（安定）が高いという結果が出た。Wiley の DiSC Classic プロファイルによると、私は「カウンセラーパターン」であり、自分のプロフィールページには、「人にプレッシャーをかけることを恐れる」とあった。

オーストラリア空軍を経た後、私は 3 年間保険の販売をしており、そこそこの生活を送っていた。最終的にカレンダーがアポで埋め尽くされるまで見込み客に電話をし続けていたが、受話器を握る度に胸がつかえる思いをしていた。そして、生命保険の価値を認めてはいたものの、それほど夢中ではなかった。

しかし、この時点で DiSC プロファイルには無我夢中になっていく自分があった。自分自身、自己の欲求・恐れ・強みについてはもちろんのこと、同僚や家族について、全く新しい見解をもって理解することができたのだ。そう、私の妻もプロフィールを受けたのだった。

自覚があるなしに関わらず、人と関わるというビジネス

DiSC について更に夢中になれた背景として、この商品に引き合わせてくれた **Integro** という会社で、マネジャーと営業担当の信頼関係を築くのに **DiSC** を使用しているということがあった。自分と最も似た相手が一番理解しやすく信頼しやすいということにお気付きだろうか？ 反対に、謎の多い相手ほど信頼するのが難しいのである。そのような人物を見て、「何故そんなことをするのだろうか？」とってしまうものだ。

私は、組織というものはすべて、人と関わることから始まっているということを理解して欲しいという使命感から、1977年の5月に **Integro** に入社した。今これを読んでいるあなた、自分は金融業界、石油産業、あるいは行政機関の人間だ、と思っているかもしれない。しかし、あなたが身を置く組織もまた人ありきである。製品やサービスを提供する相手は人である。人が決断を下し、人が顧客サービスを提供するのである。あくまでも顧客は人である。そして人には感情も欲求もある。人の扱い方に精通していればいるほど、その組織は内外ともに成功率が上がるのである。

第一章では、「人の行動要因」(**The Whole Person Concept**) に焦点を当てており、人が何故特定の行動に出るのかについて解明する。また、**DiSC** が測定できるもの、できないものについても学ぶ。その後の章では、**DiSC** の4つの行動象限の源となる本能的動因など、**DiSC** の背景理論を理解するための簡単な方法を紹介し、最終的には、4つの **DiSC** 象限の違いについて徹底的に実証していく。