

めざせ!!

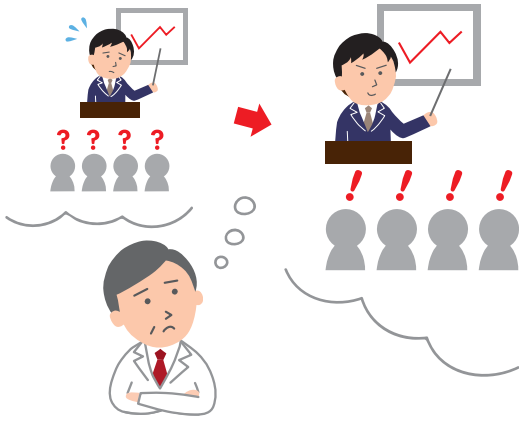
メディカルエグゼクティブ

監修：国際医療福祉大学大学院医療福祉経営専攻教授 角田 圭雄

第15回

プレゼンは聞き手の行動を変えるためにある

CASE



A先生が診療部長を務める糖尿病内科では、かかりつけ医が患者を紹介するタイミングが遅く、すでに症状がかなり進行してしまっているケースがしばしば見受けられます。そうした中、部下のB先生が地域の医師会の講演会で話をする機会に恵まれました。しかし、A先生が「かかりつけ医に患者の早期紹介をアピールしてほしい」と声をかけたところ、B先生は「プレゼンテーションは苦手です」と考え込んでしまいました。A先生はB先生の様子を見て、どのようなアドバイスをすれば良いのか思案中です。

聞き手のニーズは何かを考える

プレゼンにおいて、もっとも重要な目的とはなんでしょう。自分の考えを發表することだと考えられがちですが、そうではありません。聴衆にプレゼンを聞き終えたあとで「良い話を聞いた」と感じさせ、行動変容を促すことこそがいちばんの目的です。

このように考えると、まずプレゼンの目的をどのように決めるべきかが見えてきます。自分のプレゼンターとしての立場を確認するとともに、聞き手のニーズを把握し、プレゼンの目的を設定します（⇒STUDY①）。

今回のケースであれば、プレゼンターである「患者の紹介を受ける病院医師」が、聞き手の「かかりつけ医」のニーズを知り、その

ニーズを満たす的確なプレゼンをして、「早期の患者紹介」という行動変容を促すことが目的となります。

自分の立ち位置の確認を失念し、聞き手のニーズの把握もできなかった、それゆえ目的が不明で内容が散漫になる——といった落とし穴にはまってしまうプレゼンも少なくありません。このようなプレゼンでは、聞き手の行動を変えることは難しいでしょう。

目次をつくと方向がブレない

さて、プレゼンの進め方には、さまざまな方法が考えられますが、「5ステップアプローチ」と呼ばれる大枠の進行は共通しています（⇒STUDY②）。①プレゼンの目的を明確にし、②プレゼンの設計図を描き、③スラ

イドを作成して、④プレゼンを行い、⑤聞き手からのフィードバックを次のプレゼンにつなげる——という流れです。

このうち②のプレゼンの設計図とは、簡単な目次をつくることを指します。最初に目次をつくると、プレゼンに「何を入れ込むべきか」が明確になり、なんとなくダラダラと長くなったり、方向がブレたりして、何を言いたいのかが、わからなくなってしまう事態を防げるはずで

す。なお、プレゼン自体は、「現状」、「問題提起」、「解決策」の3部構成とするのが基本です。テレビのドキュメンタリーもこの構成になっているので確認してみてください。

“心”に訴える要素も大切

聴衆も人間ですから、理路整然としたプレゼンであれば成功するというものではなく、“心”に訴える要素も大切です。

古代ギリシアの弁論術においては、「エトス（信頼）→パトス（感情）→ロゴス（論理的）」の序列が重視されました。たとえば、自己紹介のとき、あえて自虐的なジョークで自身の弱みを見せることで親しみのある雰囲気

をつくり「信頼」を得る。次に、自分の辛かった経験を交えたエピソードで「感情」に訴えかけ、「論理的」な言い分を最後に持ってくるというわけです。

このようにプレゼンは奥が深く、準備や実施も難しく、完璧にすることは至難の業と言えるでしょう。ですから、プレゼンを終えたら、5ステップアプローチの⑤のフィードバックに耳を傾けて、次の機会に生かすことを必ず行ってください。

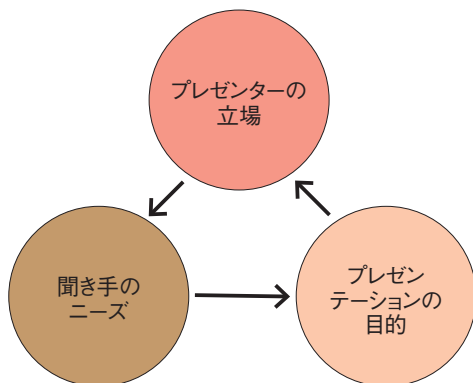
NEXT STEP

A先生は「かかりつけ医のニーズが何かを調べてみるのが重要だろう」とB先生へアドバイスをしました。すると、「患者を専門医に紹介するタイミングを知りたい」、「紹介後、必ず専門医から連絡がほしい」といった要望が、かかりつけ医にあるとわかりました。

そこでB先生は、講演会で「紹介する時期で迷ったら気軽に相談してくれてかまわない」、「連携パスを用いれば、患者情報を共有できる」などとかかりつけ医に訴えかけました。結果、患者の早期紹介が促進され、糖尿病治療の成績が上向き始めたそうです。

STUDY①

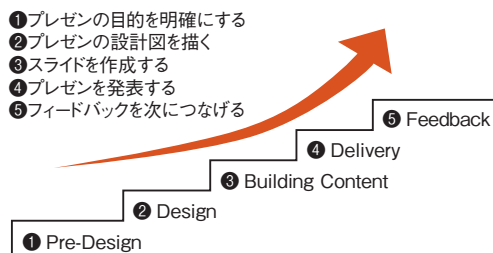
プレゼンの目的設定のトライアングル



「聞き手のニーズ」の把握は、プレゼンの成否を分ける重要なファクターである。たとえば直接聞き手に尋ねてみる方法も有効だ。

STUDY②

5ステップアプローチ



出典：マッキンゼー流 プレゼンテーションの技術(著：ジーン・ゼラズニー)

RECOMMENDED BOOK

- ・『MBA的医療経営』
著：角田圭雄／発行：幻冬舎
- ・『戦略的医療マネジメント』
編集：角田圭雄／発行：中外医学社