

## 売れる！ビジネスコミュニケーション＜第2回＞ 話し方の技術

株式会社 話し方研究所

代表取締役 福田 健

病院経営のコンサルタント会社を起業したEさんの悩みは、上手な話し方ができないことだった。そこで、Eさんは思い切って「話し方講座」を受講した。そして、講師に悩みを打ち明けた。

「話がかどくなったり、長引いてしまうんです。院長がイライラしているのがわかると焦ってしまい、一層うまく話せなくなって…」

Eさんはこれからの病院経営について、人一倍熱い思いを抱いており、また、コンサルタントとして必要な業界知識も豊富で、適切なアドバイスをする自信があった。

にも拘らず、院長や事務局長を前にすると、あれもこれも話そうとして、早口になり、長々と話してしまうのだ。

### 話す前に、相手の情報を引き出す

起業家が、自分の考案した製品なりサービスについて、「これこそまさに、顧客に役立つ、独創的なもの」と思い込み、見込み客に売り込みをかけると、しばしばEさんのような「話し方の誤り」を犯す。

「うまく話したい」「なるほどと、感心してもらいたい」、そして、「売り込みに成功したい」という思いばかりが先行し、肝心の「相手」を忘れているのだ。

どんな話にも、必ず相手がいる。話す前に、相手を知らなくてはならない。ネットで検索して情報収集することも大事だが、「その場で、相手のことを知る努力」は、さらに大事なのだ。

相手が「何を知りたがっているか」「求めているものは何か」「いま、どんな心の状態か」、その場で把握するように努める。つまり、話す前に、「目」と「耳」を働かせて、顧客から情報を引き出すのだ。

ここでは、2つの事例を紹介する。

### 観察する。 ～ 「目」を働かせる

売り込み先で、社長室にゴッホの「自画像」が飾られていた。Fさんは初対面の社長に、

「絵がお好きなんですね」と話を切り出した。すると、社長は、

「詳しいわけじゃないが、ゴッホが好きでね。わたしは青森出身で、棟方志功の版画に惚込んでいるんだよ。棟方先生が、ゴッホに影響されてると聞いてね。この絵は、最近手に入れたばかりだよ。キミは絵をやるのかい」

「見るのは好きですが、描くのはダメです。社長は、お描きになるんですか」「わたしも、同じだよ」

「そうですか。ただ、絵はダメですが、企画書を作るのは得意で、ご提案をする場合、一枚の企画書にまとめるんです。一目見てすぐわかると、お客様に喜んでいただけます」

一枚の絵から、本題にうまくつなげた例である。

売り込み先を訪問したら、Fさんのように、周囲を観察して、本題につながりそうな話題を探す努力をしよう。観察とはただ見るだけでなく、目と頭を働かせて見ることである。



## 聴く。 ～ 「耳」を働かせる

初回訪問で、提案書を用意して説明するように入れ、Kさんは入念に準備のうえ、リハーサルまでして、当日に臨んだ。

起業した事業が軌道に乗るかどうか、命運がかかっている仕事だ。

専務に会って、

「こんにちは、ご依頼いただいた件で…」

と言いかけたが、なんとなく専務の表情が硬い。一呼吸おいて、Kさんは、「お忙しいようですね」、と声をかけた。

すると、専務が、

「11時から、社長の音頭取りで、企画会議が行われる。それで、みんなピリピリしてるんだよ」

「存じませんで、失礼しました」

「いや、いいんだ。それより、説明に時間はどれ位かかるのかな」

「20分位、時間をいただきたいんです」

ここで、Kさんは咄嗟に気持ちを切り変えた。

「よろしければ日を改めましょうか」

「いいのかい、キミのほうは」

「かまいません」

できればゆっくり聞いていただきたいので、と付け加えてすぐに立ち上がった。

専務の一言から、状況を聴きとったKさんは、その場の咄嗟の判断で、改めて説明する機会を確保したのである。

「急いては事を仕損じる」ということわざがあるが、仮にKさんが専務の話に耳を傾けることなく、「リハーサルまでしたのだから」と、あくまでも自分の提案を売り込むことに促われていたとしたら、まともに説明を聞いてもらえなかったかもしれない。

話す前に、相手を知ることができる人こそ、話し上手なのだ。

## 簡潔に、わかりやすく

「仕事ができる人は説明がうまい」

「クロネコヤマトの宅急便」の創始者、小倉昌男氏の言葉である。

この場合の「説明がうまい」とは、「手短かに、要点を押えた説明ができる」と解釈したい。

製品の特徴なりメリットを話すのに、長々と前置きをして、「そもそも…」と、製品開発の苦労話などを話すようでは、「仕事ができない人」と、思われかねない。

例えば、

「一言で申し上げますと、『軽い』ということです。軽量であることのメリットは2つあります」

というように、一言でポイントを伝え、「2つ」とか「3つ」とか、箇条書きにして述べる。

要を得た話は、核心を一言で言い表すことからスタートする。物事の核心、言いたいことの中心を、一言で表現できるように、日頃から訓練しておこう。

「要するに、何が言いたいのか」常に、自問してみることだ。普段から、「必要なこと」に絞って話す習慣を身に付ける。不要な所は思い切って省くことが肝心である。「必要なこと」とは、以下の2点に集約される。

- ① 大事なポイント、重要箇所
- ② 相手の知りたがっていること

時には話のエピソードや例え話を交えると、話の「見える化」につながり、相手に分かりやすく伝えることができるが、この場合もただらと話さず、メリハリをつけることが大切である。

次の「説明チェックリスト」を参考に、自分の話し方の改善箇所を発見して、改めてみてはいかがだろう。



## 説明チェックリスト

		【YES】	【NO】
1	つい専門用語や身内だけにわかる言葉で説明してしまう		
2	「ところで何の話をしているの？」と聞かれることがある		
3	話の途中でどこまで話したかわからなくなることがある		
4	言いたいことにうまく合う言葉が見つからないことがある		
5	説明するとき、相手がつまらなそうな顔をすることがある		
6	一生懸命説明していると、つい話が長くなる		
7	話していることとは別の部分について質問をされる		
8	説明してもわかってもらえないとイライラしてしまう		
9	「たとえば……」と例を挙げたいのに当てはまる例が浮かばないことがある		
10	説明するのが面倒になることがある		

チェック【YES】の数が……

3～4個⇒要注意(自分の話し方を客観的に見直そう)

5～6個⇒危険(説明下手“予備軍”の可能性あり)

7個以上⇒警告(早急に改善の必要あり！)