

役に立つ知識! ビジネス術

第3回 ことば、ペース、姿勢を丁寧にすれば また来てほしいと思われる

「トップ営業マン研究」と題する雑誌企画を手がけたことがあります。自動車、薬品、食品、OA機器、住宅、生損保……と、あらゆる業界のトップ営業マンに、実績を挙げる秘訣を取材しました。

およそ200人に会いましたが、セールストークが流ちょうで「さすが!」というタイプの人はきわめて少なかったです。でも、みなさん好感のもてる話し方でした。

**相手の理解度を確認しながら、
間をおいて話す**

お客様に好感をもっている話しかける話し方、相手をもっと聞きたくするような話し方とは…。話し方のコツを、トップ営業マンから得たものをもとに整理してみます。

ポイントは、流ちょうなセールストークや、話術の上手さは必要ないということです。技巧に長けた話し方は、どうやらいい印象をもたれないそうです。よどみなく滑らかに話すと、相手はつくられた話という印象をもって、むしろだまされたいようにと警戒しかねません。トップ営業マンに共通して見られた話し方の特長は、丁寧なこと。伝えたいことを要領よく話すというのではなく、朴訥といってもいいくらい、誠実に話していました。ポイントのひとつは「丁寧であること」です。相手が知りたいことについて適切に、やさしいことばで、理解できているか確認しながら話します。ゆっくりと、ことばには出さ

ないものの、「ここまでのところで、ご質問はありませんか?」という問いかけになる「間」をおきましょう。

むずかしいことばや、業界の専門用語はなるべく使わないようにします。使ったとしても、次にそれを噛み砕いて説明します。たとえば機器の使い方を説明するとき、「起動します」とは言わないようにします。文字にすれば「起動」は理解されますが、口にした「きどう」はなかなかピンときません。「電源を入れます」といったように、ことばを置き換えます。

そうして、聞き取りやすいように、歯切れよく。もちろん、明るい声と表情で、相手の様子を見ながらです。

**くだけたことばは親しみを生まない。
節度を忘れず敬語を使おう**

ことば遣いは、くだけすぎないように気をつけましょう。親しみを込めた話し方イコールくだけたことばではありません。節度を忘れない話し方が好印象につながります。丁寧なことばの例を挙げておきましょう。

**勝手な
アドバイス** 話をするとき、ついつい口にしがちな「えー」を飲み込みましょう。テレビに出演した大学の先生が、自分の話し方を見て猛反省。「「えー」がうるさくてしかなかった」と。以後、「えー」を飲み込むようにしたら、発言がとてもしきれいに聞こえたそうです。

練習問題

Question

次の敬語表現は間違っています。正しくはどう言えばいいでしょう?

Q.1 部長がお戻りになられたら確認しよう。

Q.2 私からお話しさせていただきます。

「明日・明後日」は、「みょうにち・みょうごにち」に。
「今日・昨日・昨日」は、「ほんじつ・さくじつ・いっさくじつ」に。
「今・すぐ・後で」は、「ただいま・さっそく・のちほど」に。
「このあいだ・さっき」は、「せんじつ・さきほど」に。
「すみません」は「申し訳ございません」、「お詫び申し上げます」は「失礼いたしました」に。
「ちょっと待ってください」は、「少々お待ちください」に。
感謝の意は、「おそれいります」「どうもありがとうございます」で伝えましょう。

また、敬語も忘れないようにしましょう。敬語をきちんと使うのは会話の基本です。間違えないようにしてください。敬語には、尊敬語(相手を敬う)、謙譲語(自分のすることを低める)、丁寧語(話を丁寧にする)がありますね。それぞれの表現を正確に頭に入れておきましょう。

「来る」の尊敬語は「いらしゃる」「お越しになる」、謙譲語は「参る」です。

「する」の尊敬語は「なさる」「される」、謙譲語は「いたす」です。

「言う」の尊敬語は「おっしゃる」、謙譲語は「申し上げる」です。「食べる」の尊敬語は「召し上がる」、謙譲語は「いただく」です。

といった使い方を忘れないようにして、さらに増やしていきたいでしょう。

**相手の話をよく聞くことが
いちばん上手な会話**

相手にいい印象をもたれる話し方のポイントとして忘れてはならないのが、相手の話をよく聞くことです。

誰かと話をして「いい会話できたな」「楽しい話だったな」と満足するのは、①新しい情報や知識が得られたとき、②興味のある話題で会話がはずんだときです。③自分の話をよく聞いてもらえたとき、つまりは④言いたいことを存分に

話すことができたときは、もっとそう感じるものです。

上手な話し方というのは、上手な聞き方に他なりません。これまでさんざん目や耳にされたでしょうし、実感されているかも知れませんが、聞き上手こそが話し上手です。

ですから、相手と向かい合って、あいさつをした次は、相手が自分から話し出すのを促すようにしましょう。質問を投げかけます。内容は、必ず答えられるものにしましょう。新米ライターは、インタビューに行くと質問事項が出てこない場合「今日の朝食は何でしたか?」と聞け」と教わります。つまり、必ず答えられるやさしい質問をしるということです。「食べなかった」も答えです。「それはなぜ?」と、会話を続けることができます。

相手から説明を求められたら、まず結論を簡潔にし、次に説明に移ります。結論までの説明が長ければ、聞くほうはもどかしくなります。悠長に耳を貸してはくれません。

ともかく、できるだけ聞き役に回ることです。そうすれば、相手が知りたいことがわかります。それに的確に答えればいいのです。

話はできるだけ「簡潔、明快、かつ具体的」に。

お客様や取引先など仕事上の付き合いの相手と話すときは、自分が組織を代表しているのですから、発言には当然責任が伴います。あやふやな説明、あいまいな返事は避けましょう。

会話の潤滑油にする話題も、①や②を満たす情報の提供に努めましょう。薄っぺらな冗句よりも、すこし骨太な情報のほうが、話し手の信頼感につながります。

回答

Answer

Q.1 「確認しよう」は「確認させていただきます」が正しいです。Q.2 「させていただきます」は「お話しさせていただきます」が正しいです。

Q.3 「お詫び申し上げます」は「お詫言申し上げます」が正しいです。

Q.4 「お話しさせていただきます」は「お話しさせていただきます」が正しいです。

Q.5 「お話しさせていただきます」は「お話しさせていただきます」が正しいです。

中山 秀樹(なかやま ひでき) 1952年、山口市生まれ。株式会社HRS総合研究所代表取締役、近畿大学工学部非常勤講師。同志社大学卒業後、出版社に勤務しマネジメント雑誌の編集長を務める。その後、語学スクールの出版局長として雑誌の制作を統括、現職に。人材育成・人間関係づくりの研究とセミナーを行うとともに、ビジネス書籍を編集・制作。近著に「ほんとうは大学生のために書いた日本語表現練習帳」(すばる舎リンケージ刊)。