

ホントに  
話すこと、聞くことは  
上手になるの？

# コミュニケーションの専門家に 話し上手、聞き上手に なるためのアドバイスを いただきました。

「人前で話すのはどうも苦手」、「的確に伝わる話し方をマスターしたい」、「うまく聞き出す方法、受け答えをする方法を知りたい」と思っている人は多いはず。しかし、実際にその悩みを解決するために何か行動を起こしている人は少ないのではないのでしょうか。自分は得意でないから…、とあきらめる前に行動あるのみ！「コミュニケーションに関する著書をたくさんお持ちの生井利幸先生に、話す、聞くスキルを磨く方法やポイントについてお話を伺いました。」

## 話す、聞く技術は意識次第で上達する

あがり症で話すことに苦手意識のある人やお得意様に魅力的に見える話し方を知りたいと思っている人は多いでしょう。話す技術、聞く技術は難しく、あまりうまくならないのではないかと思っている人もいらっしゃるかもしれません。しかし、結論から言うと、話すこと、聞くことは、意識を変えれば必ず上達します。どんなシーンにおいてもコミュニケーションは大切ですから、スキルをあげて、気持ちのよい言葉のやり取りができるようになりましょう。

## 基本は「相手に興味を持つ」こと

話す、聞くと言ってもシーンはさまざまです。大勢の前でスピーチや発表を行うこともあれば、少人数で行う商談などの席もあるでしょう。コミュニケーションの仕方

は、相手の人数によっても変わってきます。シーンに応じた話し方があることを覚えておきましょう。

しかし、どんなシーンであっても大切なのは、相手に興味を持つということ。相手は少人数である時はもちろん、100人、200人と多くの人の前で話す時も、聞き手の気持ちに立って、場のことを常に考えながら話す必要があります。どんなに話すことが達人な人でも、相手に対して心がない人の話はずまらないものです。自分を表現することよりも、まず相手に興味を持って話をするということが、コミュニケーションの基本です。

## まずは声のトーンを整えること

大勢の人の前で話をするとき、あがってしまっても何も覚えていないという人もいるかもしれません。少し規模の大きいプレゼンテーションの場や発表の際に、あまり緊張してしまつては、聞き手に伝

えたいことが正確に伝えられなくなってしまう。なるべく緊張をほぐし、聞き手を引き付けるよう努めなくてはならないでしょう。

それには、まず声を落ち着けることが有効です。緊張すると声がひっくり返ってしまつたり、委縮して小さくなつたり、いつもと違う話し方になってしまいます。はじめのおかしな声の調子で、そのまま話を進めてしまうと、最後まで、つまらない、おどおどした話になってしまいかねません。

そこで、お勧めしたいのは、最初の1分は、声のトーンを調整する時間と考えることです。自分が力量を発揮できるトーンになるまで本題に入らず調子を整えようという意識すると、気分も楽になり落ち着きが生まれるのではないのでしょうか。

また大勢の人の前で話をする際にあがってしまう原因に、相手が自分の話を聞いているか、満足しているのかと気になつて、落ち着かなくなることがあると思います。人は、満足されていないのではないかと思うと、なぜか言葉が難しく、複

雑になりがちです。しかし、言葉が難しくなれば、さらに状況が悪化することは言うまでもありません。あまり邪推せず、いつもの自分でいられるよう、自分のいるところに近く、顔がよく見える人に届けるように話をしましょう。

## 失敗談が穏やかな空気を誘う

大勢の人の前で話をする際、きちんと話そう、完璧に話をしようと思つていませんか。「完璧に」という感情は緊張につながってしまいます。リラックスをして、自分の知っている身近な人に、気軽に話すよう話をするとういでしょう。

自分自身にリラックスを促し、聞き手の注意を引き付ける方法として、自分の失敗談を話すのは効果的な方法です。人の前で話をするときは、なるべくいいことを話そうと思つてしまうものですが、それよりも失敗した話をするので、聞き手の共感を誘うことができ、場の空気を和やかにする



ことができます。

さらに少しだけ、**プライベートな話をする**という方法もあります。この時は、ちょっとした家族の話題など場の雰囲気に応じた内容を探すとよいでしょう。プライベートな話をする時は、聞き手に親近感を持ってもらうための手段であることを頭の片隅におき、度を越さないよう、注意が必要です。

失敗談やプライベートな話を最初にするという方法は、1対1のコミュニケーションや少人数が集まる商談などにも使うことができる簡単なテクニックです。どんなシーンも和やかにしてくれるでしょう。

**聞き取りやすい声は 毎日の声だし読書から**

先ほど、声のトーンを整えるということについて書きましたが、「声は先天的なものだから、改善するのは難しい」と考えがちです。声は高い低い、こもっている、通りにくいなど、個人差があるのは事実です。しかし、聞き取りやすい声にすることは可能です。つまり発音がよくなるトレーニングを行うわけです。具体的には、**本を声に出して読む**という方法があります。本を読む際、できるだけ、はっきりとそれぞれの言葉の音が明確になるよう発音することがポイントです。読む本はどのようなものでもかまいません。ビジネス書でも週刊誌でも、新聞でもかまいません。自分にとってメリハリがあって、面白いと感じる読み物を用意し、毎朝10分声に出して読むことを習慣化させてみてください。こうしたトレーニングを続けることで、徐々に「はっきりと話すことができるようになります。メリハリのある話し方、声の出し方をする」ことによ

って、聞き手にとって聞き取りやすい声になるのです。

**書くことは深く考えること**

相手に伝わる話し方や、相手の話を上手に捉える聞き方をするためには、深く考え、理論的にまとめる作業をしなくてはなりません。話をしていく際、聞いている際に、深く考えるのはもちろんですが、日常生活においてどのように思索しているかが、人とのコミュニケーションの差に表れます。

では日頃から深く思索するくせをつけるにはどのようにすればいいのでしょうか。それには、**文章を書く**という行為が役に立ちます。頭の中ではわかっていても口だけで、いざ紙に落そうと思ったら書けなかった、または書いていたうちに考えがまとまり、自分が何を思っていたのが整理できたという経験をしたことがある人も多いと思います。**文章を書くという行為は「物事を深く考える」行為とイコール**なのです。深く考える、思索しなくてはならない、と難しく考える必要はなく、書くことから始めてみてはいかがでしょうか。とはいえ、書くことも苦手だ、という人もいます。しかし、そんなに難しく考える必要はありません。メールでも手紙でも、日記でもなんでもいいのです。人に見せるものでなくてもかまいません。「書きたいことを書く」という習慣を身に付け、興味のあることを気ままに書いてみてはいかがでしょうか。「気ままに書く」ということは、「気ままに考える」ということ。自由に書くという行為を毎日続けていけば、それが思索の蓄積となっていく文章を書けば必ず何かを考えるし、考える

力がつけば、人との話し方はおのずと変わってくるものです。

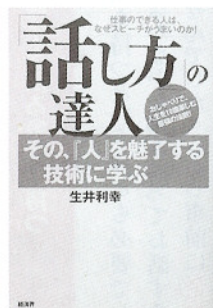
**「間」が注意をひきつける**

日本伝統の考え方として、「間」があります。「間」は、元来音楽の概念でしたが、能や歌舞伎など、他の芸術作品にも取り入れられるようになりました。「間」とは何もない空間に価値があるという考えです。コミュニケーションにも「間」の概念は応用できます。特に大勢の前で話す際には、「間の取り方の良し悪し」で**全体の話の雰囲気**をコントロールすることができま

緊張していると、聞き手のことも考えず、話し続けてしまう人がいます。休みなく話し続けても聞き手は疲れてしまうだけ。うまく聞き手の思いを察して、「間」を用いて話す工夫をしてみてください。スピードにメリハリを付け、時に「間」を与えることで、聞き手に深く考えてもらう箇所を演出することができ

話し方、聞き方というのはコミュニケーションの核ですが、そのスキルを磨く方法は、とても身近なところにあるものです。まずは相手や場の状況を「察する」ことができるよう努め、自分が話すときはもちろん、人が話しているときも意識をして聞いてください。話す技術も、聞く技術も経験を積むことが大切です。社内や社外の日常生活の中で、スキルアップを図るべく、意識して取り組めば、必ず、技術は磨かれていくはず

**「話し方の達人」をプレゼントします！**



生井利幸先生の「話し方の達人」などの著書をプレゼントします。

ご希望の方は、広報部 樋口までメール、常便などでご応募ください。抽選により3名の方にプレゼントします。締め切り：10月13日（金）

経済界

**プロフィール**

**生井 利幸氏** (なまい としゆき)

作家・講演家。米ペンシルベニア州ラフィエット大学講師、オランダ王国国立フローニンゲン大学法学部客員研究員等を経て、03年日本に帰国。現在、生井利幸事務所代表。ビジネス、自己啓発、哲学、比較文化論、アメリカ論など他方面にわたる執筆がある。主な著書に「話し方の達人」「酒の飲み方で人生が変わる」「本当のアメリカを知っていますか？」など多数。





## 人間関係

広域営業部であってももちろん人間関係が基本です。お客様に興味のありそうな話題についてお話できるようにしています。特に女性のお客様とも話せるように、妻の女性誌を見て、芸能ネタをチェックすることも(笑)。

# 自ら話す場をつくり 準備と慣れで 苦手意識を克服

北海道支社 広域営業部 作川 周平さん  
(9月1日付で広域営業本部 広域営業部に異動)

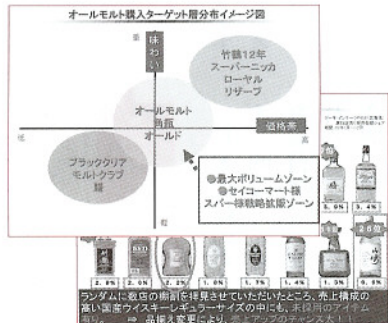


## 他の人がどのような プレゼンを行ったか

私の場合、先輩のプレゼンの様子や資料の作り方をよく参考にしました。人のプレゼンの様子を客観的に見ると、勉強になることが多くあります。話すことがうまくなる近道は、まず「うまい人から盗む」ことではないでしょうか。そこから徐々に自分流の部分を加えることができるようになり、自分なりのフォームを形づくれるようになったと思います。

## 準備

企画書に記す順番や色使いも大切ですね。グラフの作り方など、より良く見えるよう研究しています。



## 企画書を声に出して

声に出して企画書を読むと、言いたいことがまとまり、伝えたいことのポイントが見えてくる場合があります。MDの方にも手伝ってもらい、大きなプレゼンテーションの時には、必ず声に出し、考えをまとめます。

## 聞く余裕

「聞く余裕」を身に付けるために、平日頃からなるべくたくさんの人に会って、話す機会を意識的につくるよう心掛けています。いろいろな人と話すことで、話題の引き出しも広がるし、初対面の人ともスムーズに話せるようになります。相手の反応を見ながら、話を進めるよい訓練になるのではないのでしょうか。

スキルアップのために  
日常から意識

1年目は、一般チャネルの営業担当だったので、酒屋さんの元にかく足しげく通う行動力と、人間関係をつくるということが大切でした。しかし、広域営業部に異動して、これまであまり意識したことなかった提案する力、分析する力を求められるようになりました。

チャネルと広域ではスキルのタイプが違ったので、戸惑いもありましたが、上司から「行動することができ、しかも提案力がある人間は強い」と言われ、意識的に「伝えるスキル」を磨くようになりました。

広域営業部に来てからは、「情報カード」をよく見るようになりましたね。他の人がどのようなプレゼンを行ったか、どのような成功事例があるのかなどは大変参考になります。また、プレゼンテーション研修に参加したり、日常の会議などでも発表の仕方や伝える順番などに意識をして、発表の場に慣れるよう努めました。

お客様と共通のゴールをつくる

実際に商談が意義あるものになるかどうかは、その準備によって違ってきます。私の場合、商談する前にどのくらい頭の中が整理できているかが商談の出来を左右します。まずは、その商談はお客様にどう印象づけたいのか、持っていきたい方向はどのなかをしっかりとイメージします。そして、お客様にとってもアサヒビールにとっても、双方に利点のあることだということをお客観的な視点からご説明できるようにします。ただ売りたい、買って欲しいという態度ではなく、お客様の立場に立った提案であることを伝えるのです。互いに共通の認識を持ち、ゴールを指し示しながら話す。これができるかできないかによって、ただの「得意先」と認識されるか、「パートナー」として信頼できると考えていただけるかが、変わってくるように思います。

相手の様子を探る余裕を持つ

また余裕を持つということも必要でしょう。最初はなかなか余裕を持って話すことができませんでしたが、しかし事前に企画書を声に出して読み、話す順番や伝えたいことの優先順位などについて整理しておくことで、落ち着いて話すことができます。結果、お客様への印象も違ってきます。

一方的にならずに、聞く余裕も必要だと感じます。私はどこで「どうですか?」と反応を確かめるよう気を付けています。話して、聞いて、話して、聞いて。この繰り返しポイントです。こうして、キャッチボールをくり返し、相手の様子を見ながら、話を進めることによって、相手の理解度、納得度も高まっていくと思います。

それにはやはり「場慣れ」することが重要です。もともと人前で話すことが得意でなかった私も、だんだんの生活の中で意識して場をつくることで話す力や聞く力を養うことができたように思います。