

ビジネスマナー講座

第5回

2013年7月号(年10回予定)

学校法人 田村学園 横浜経理専門学校

教務部キャリアデザイン室 発行

〒220-0011 横浜市西区高島2丁目2番11号

電話 (045) 453-5500

FAX (045) 453-2776

<http://www.tamura.ac.jp/keiri/index.html>

第4回の『言葉遣い(敬語)・話し方』では、『言葉遣い(敬語)』についてご紹介しました。敬語は相手を尊重する気持ちを表現するものであり、相手との位置づけを的確に判断することが大切です。

今回は『話し方』について確認していきたいと思います。お互いに気持ち良く会話をするにはどのようなポイントがあるのか、みていきましょう。

第5回のテーマ

1. 人間関係を深める会話
2. 話し方が人間関係を変える
3. 会話のポイント
4. ビジネスの場で信頼と好感を与える話し方

1. 人間関係を深める会話

人間関係を築く第一歩は、あいさつや自己紹介です。

しかしこれだけでは、相手との関係はそれ以上深まりません。人間関係を深めるには、**会話**が必要です。会話力によって、私たちの人生は大きく変わってくるのです。

例 同じ会社で、エレベーターでときどき一緒になる他部署の田中さんとの関係

A あいさつはしているが、入社以来3カ月、一度も話しかけたことがない

B 田中さんにあいさつし、話しかける

お互いに心的変化が起き、
人間関係にも変化が起きる

田中さんとの関係性 ⇒ ゼロ

田中さんとの関係性 ⇒ 進展する

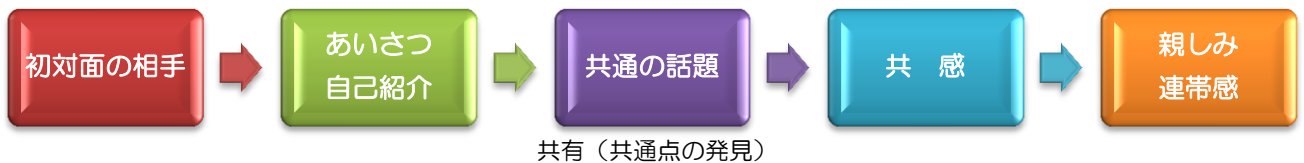
2. 話し方が人間関係を変える

あいさつを交わすことで、知り合いになるきっかけをつくることができます。

そしてその後、相手や状況に応じた適切な話し方ができると、プラスの人間関係を築くことができ、その関係をさらに深めていくことができます。

しかし間違った話し方をすると、人間関係はマイナスに働くので注意が必要です。

参考 1：初対面の相手との会話による人間関係の進展



3. 会話のポイント

社会人になると初対面の人と話す機会が増えます。関係構築のできてない相手と会話をするときは、特に次のことを意識してみましょう。

① 共通の話題で話す

話題の中からお互いの共通点を見つけると、相手に親しみがわいてくるものです。特に初対面の相手との会話では、共通点が多いほど会話が弾みます。

会話の原点は、お互いが理解できる話題を選ぶことです。自分が投げかけた話題について、相手に関心が無かったとしたら、会話は空回りしてしまいます。会話中の相手の様子や表情にも注目しましょう。

② 話題を豊富に

話題が豊富であるほど、多くの人と共通点を見つけやすくなります。共通点が見つかれば、それを掘り下げ、会話を広げて、人間関係を進展させていくことができます。しかし話題がなければ、会話はすぐに途絶えてしまいます。

日頃から多くのことに興味を持つとよいでしょう。

③ 会話を独占しない

自分一人でしゃべり続ける人がいます。会話を一人で独占する人は、会話上手とは言えません。

会話は一方通行ではなく、双方向のコミュニケーションです。自分のことばかり話されると、相手は不満に感じてしまいます。

自分は話し手でもあり、相手の聞き手でもあることを忘れないようにしましょう。そうすることで、お互いに満足感を得ることができます。

④ 相手の会話を奪わない

例えば、相手が話している話題について、自分が詳しいとつい話したくなってしまい、いつの間にか会話の主導権を奪ってしまうことがあります。

相手が提供した話題は、「（あなたに）聞いてもらいたい」という思いがあることを忘れないようにしましょう。いつも話を奪ってしまう人とは、だんだん話したくなくなってきます。

相手が話したいことを自由に話せるようにすることが大切です。

4. ビジネスの場で信頼と好感を与える話し方

ビジネスの場での会話は、自分の意思や情報を確実に伝えたり、交渉や説得などの場では、**人を動かし、相手に自主的な行動を促す**など、重要な役割があります。話が分かりにくいと、真剣に聞いてもらえなかったり、発言した内容が否定されてしまうこともあります。

誤解を招かないようにするためにも、表現力を磨き、相手に分かりやすい話し方を心掛けましょう。

1. 音声表現のポイント

※1 抑揚 （イントネーション）	声の※2 トーン
相手に質問や同意を求めるときは、文章の語尾を上げ、断定的に言い切るときは語尾を下げます。 棒読みだとメリハリがなく、単調で、要点が分かりにくくなってしまいます。 ※1 抑揚 …文章全体の高低の調子・変化。	あいさつするときには少し高めにとすると、明るく元気な印象を与えます。交渉の場やお詫びをするときは、少し低めにとすると、落ち着いた印象を与え、説得力が感じられます。また、話の内容と声のトーンが一致しないと、相手は違和感を感じてしまいます。 ※2 トーン …声の高さ・低さのこと。声の調子。
声の 大きさ	ま 間
声が大きすぎると相手に威圧感を与え、小さすぎると元気がなく、自信がなさそうな印象を与えてしまいます。 適切な声の大きさは、相手に安心感を与えます。場所や状況、相手によって、配慮しましょう。	会話の途中で適度な間を取ると、相手は話を整理することができ、内容を理解しやすくなります。特にポイントとなる部分の前で間をおくと、効果的です。 「早口になっている」と感じたときも、一呼吸おいてから話すようにするとよいでしょう。
話す 速さ	正しい 発声 ・明瞭な 発音
早口だと聞き取りにくだけでなく、一方的な印象を与えます。ゆっくり話すと、信頼感、誠実さが伝わりますが、ゆっくりすぎると相手がイライラする場合があるので、相手の話す速さ・ペースに合わせます。緊張すると早口になりやすいので、プレゼンテーションなどのときは、少しゆっくり話すように意識するとよいでしょう。	姿勢を正し、腹式呼吸で話すと、声が響き、大きく堂々と聞こえます。明瞭な発音は、口を大きくしっかり開け、母音と語尾をはっきりさせ、一言一言、滑舌良く話すことです。滑舌は、早口言葉でトレーニングすることができます。 話の中のポイントとなる部分をゆっくり大きな声で話すと、言葉が協調され、分かりやすくなります。

2. 音声以外の話し方のポイント

① **相手と※3 アイコンタクトを取りながら話す**

アイコンタクトは、熱意を伝えたり、親近感を高めるなどの効果があります。アイコンタクトを取らず、伏し目がちだと自信がなさそうに見え、たえず視線が動いていると落ち着きがない印象を与えます。

※3 **アイコンタクト**…相手と視線と視線を合わせること。意思や態度を伝達するコミュニケーションの手段の一つ。

② **態度は礼儀正しく、表情は穏やかに**

どんなに素晴らしい内容の話だとしても、態度が横柄だったり、表情がくもっていると、正しく受けとめてもらえないことがあるので、注意しましょう。

③ 専門用語・略語・外国語は状況に合わせて使う

基本的には使わず、分かりやすい言葉で話します。相手の知識レベルに合わせて使うとよいでしょう。

④ 否定的な表現ではなく、肯定的な表現を使う

否定的な言葉で終わらせると、相手にそのイメージが残ってしまいます。そこで、言葉を選ぶときに否定的な表現ではなく、肯定的な表現にすると相手が受ける印象が良くなります。肯定的な表現の後、相手の希望に添えるような提案や情報を追加すると、さらによいでしょう。

× 否定的な表現	○ 肯定的な表現
当社では、 <u>できません</u> 。	当社では、 <u>いたしかねます</u> 。(～でしたら、できます。)
私には、 <u>分かりません</u> 。	私には、 <u>分かりかねます</u> 。(よろしければ詳しい者に代わります。)
その商品は、今、 <u>ありません</u> 。	そちらの商品は、ただ今、 <u>切らしております</u> 。(明日入荷予定です。)

⑤ 指示・命令形ではなく、依頼形にする

命令形は、相手に威圧感・抵抗感を与える場合があります。依頼するときは、相手の意向を尋ねる依頼形で伝えると柔らかい印象を与えます。

× 指示・命令形	○ 依頼形
書類を記入 <u>してください</u> 。	書類をご記入 <u>いただけますか</u> 。
こちらで飲食 <u>しないでください</u> 。	こちらで飲食 <u>しないでいただけますか</u> 。
お煙草を <u>やめて下さい</u> 。	お煙草を <u>ご遠慮願えませんか</u> 。

⑥ クッション言葉

クッション言葉とは、相手に依頼するとき・お詫びするとき・断るときなど、その言葉の前に付けることで表現を柔らかくする便利な言葉です。ストレートには言いにくいことを伝えるときに、一言加えるだけで、相手が受ける印象が良くなり、同じ意見でも受け入れてもらいやすくなります。

クッション言葉

- ・失礼ですが（失礼とは存じますが）
- ・恐れ入りますが
- ・（もし）よろしければ
- ・お差し支えなければ
- ・お手数（ご面倒）をお掛けいたしますが
- ・申し訳ございませんが
- ・残念ながら
- ・誠に恐縮ですが
- ・せっかくですが
- ・あいにく

例 「申し訳ございませんが、少々お待ちいただけますか」 「失礼ですが、どちらさまでしょうか」

意思や情報を正確に伝えるには、会話の構成はもちろんのこと、その内容にふさわしい表現で伝えることが大切です。

『肯定的な表現、依頼形、クッション言葉』は、相手に配慮した表現です。電話対応やお客様の対応、職場において、気持ちよく仕事を進めていくために重要ですので、ぜひ覚えて下さい。