

元学長秘書が教える

ぜったい **伝** わる

説明術



プレゼン

会議

報連相

接客



受講にあたって

- 飲み物いつでもご自由に。
- ご家族・ペット・電話・ピンポン対応OK！
- 質問は随時どうぞ。
- 筆記用具、メモやノートのご用意を。
- 資料は講座終了後にストアカメツメッセージで送付



こんな悩みや課題ありませんか？

- 何から話せばいいか分からない。
- 話してるうちに自分でも混乱する。
- 相手が聞いてくれてない気がする。
- 「話が長い」「分からない」と言われる。
- 「で、結局何が言いたかったの？」と言われる。
- 伝わっていない、誤解されている。



分かりやすい説明の仕方の基本を理解し

使いやすい「型」を知り

テンプレートを使って実践できるようになる



「あなたの説明、分かりやすいね！」

自己紹介

名 前：海津 佳寿美（かいづ かすみ）

梅津（うめづ）
ではありません

出身地：福岡県久留米市（福岡市在住）

仕 事：企業研修講師（コミュニケーションオフィスkinds 代表）
（元国家公務員：文部省、国立大学）

文部省：約3000億事業の説明
学長秘書：学長への説明
会議担当：会議での説明
総務部：式典司会・研修講師

【企業研修】

コミュニケーション研修、ビジネスマナー研修、
アングーマネジメント研修、リーダーシップ研修、
説明力向上（報連相）研修、プレゼン研修、
ビジネス文書・メール作成研修、ロジカルシンキング研修、
ハラスメント防止研修、メンタルヘルス研修 などに登壇

アンケート「研修の内容も勉強になりましたが、先生の説明
の仕方自体がすごく分かりやすくて勉強になりました！」



- ◆ お名前・お住まい
- ◆ 説明に関する課題
- ◆ どうなれたら嬉しいか

- 書くもの（ノートや紙&ペンなど）を用意してください

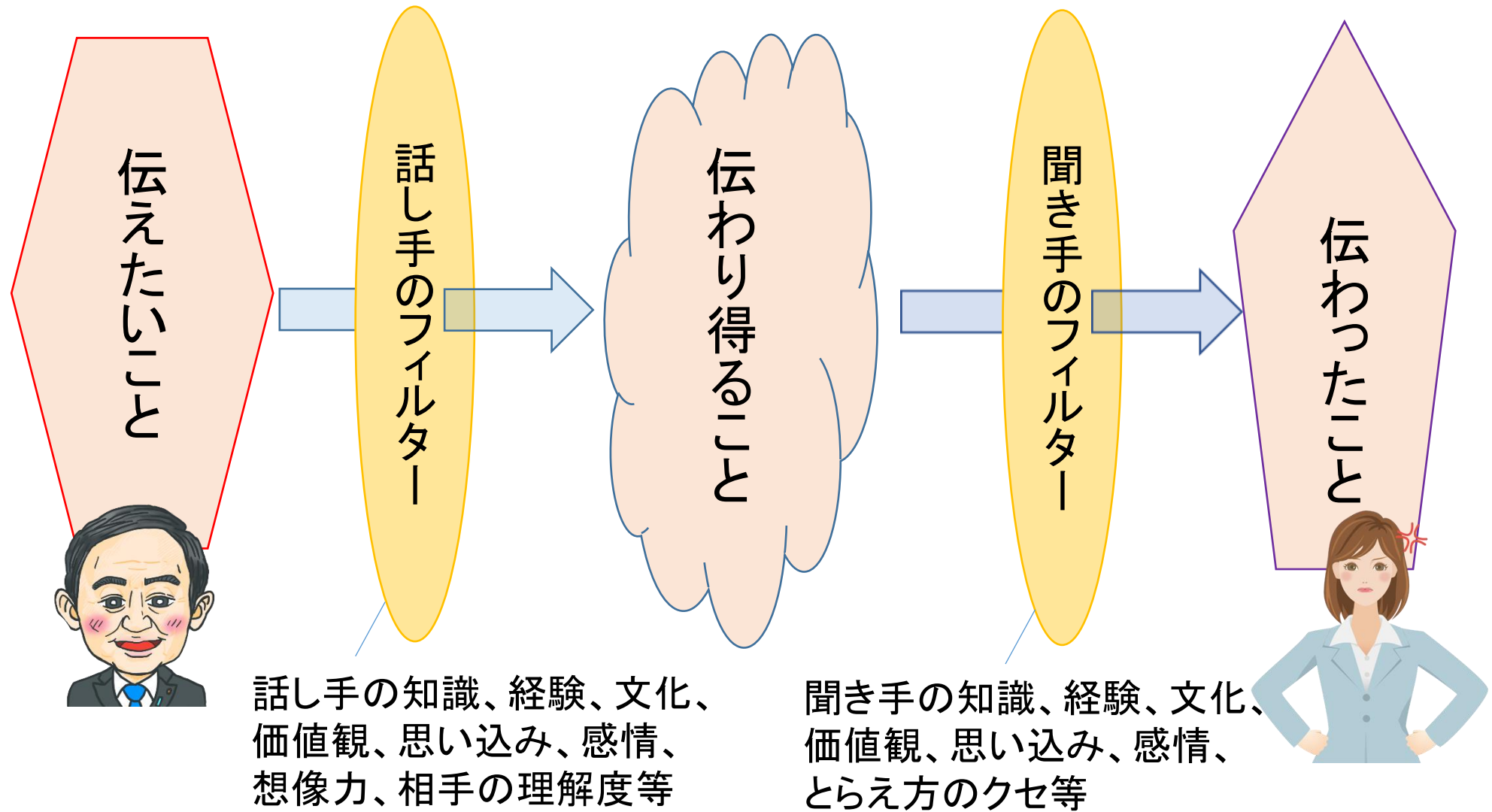
- 日本語の会話が正しく理解される確率は？

2

割

→ 約8割は誤解で成り立ってる

なぜ伝わらない・・・？



そもそも、日本語って難しい・・・

- ・ 主語を省略しがち
- ・ 指示語（こそあど言葉）が多い
- ・ 敬語（尊敬語、謙譲語、丁寧語）がある
- ・ 言葉の変化（若者言葉など）
- ・ 曖昧さ、行間を読む、阿吽の呼吸（受け手に委ねるコミュニケーション）



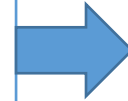
説明が苦手な人に多い

抽象的な話ばかりで
具体性がない



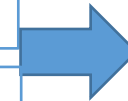
「なんかよく分からない
イメージ湧かない」

具体的な話(細かい話)ばかり
で抽象性(要するに)がない



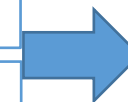
「だから、
何が言いたいの？」

情報量が多過ぎるor少な過ぎる
一文が長過ぎる



「ん？どういうこと？」

思いついた順に話してしまう
伝えたいことが明確じゃない



「だから、
何が言いたいの？」

人は、他人の話を聞かない。



コミュニケーションは
思い通りに伝わらない

＝

コミュニケーション・ギャップ
(コミュニケーションミス)

コロナ禍で

マスク越しの会話

人が集まる機会の減

リモートワーク・メールの増 etc..

→ 益々コミュニケーションが
伝わりづらい状況

- ◆ 話し手・聞き手のフィルター
 - ◆ 日本語の難しさ
 - ◆ 話し手の説明の苦手さ
 - ◆ 相手が聞いていない
- +
- ◆ コロナ禍

こんな今だからこそ
伝わりやすい説明の仕方
を学ぶ意義がある！

伝わりやすい説明の仕方のポイント

1. 誰に伝えるのか？
2. なぜ伝えるのか？
3. 何を伝えるのか？
4. どう伝えるのか？
5. 理解&納得しやすいように
6. 話し方
7. 話を聴いてもらうために

1. 誰に伝えるのか？

相手の視点に立って考える

- ・相手の属性は？
- ・相手のニーズは？知りたいことは？
- ・相手の知識・情報レベルは？
- ・相手の立場や状況、考え方は？

→ 伝える事項（相手が必要とする情報）

使用する言葉（専門用語、カタカナ語等を使うかどうか）

情報の質・量（どのレベルの情報がどのくらい必要か）

話の構成の仕方（どういう構成が相手にとって効果的か）

などに反映

2. なぜ伝えるのか？

目的、ゴールを明確に

こんな風に話しかけてませんか？

「課長、今ちょっと、
よろしいですか？」

目的、ゴールを明確に

「何の件？」

「報告？相談？」

「時間どれくらいかかる？」

2. なぜ伝えるのか？

目的、ゴールを明確に

「課長、来月のイベントの件で
ご相談があるんですが、
今、5分くらい
お時間よろしいでしょうか？」

話しかける目的を最初に伝えましょう

目的、ゴールを明確に

◆ゴールは？

= 話を聞いた相手にどうして欲しいのか？

理解してもらおう、承認してもらおう、
アドバイスをもらおう、判断してもらおう、
協力してもらおう etc.

2. なぜ伝えるのか？

目的、ゴールを明確に

「〇〇さんにご承認いただきたいことがあります。」

「△△について〇〇さんにアドバイスをいただきたいんですが、、」

「実は、〇〇をやるかやらないかご判断いただきたいのですが、、」

必要な情報を選ぶ

- ◆ゴールを達成するために必要な情報
やること、日時、方法、理由、背景、
やるメリット、やらない場合のデメリット etc.
- ◆相手が知りたいこと、相手が重視する情報
コスト、納期、業務負担、リスク、前例、
同業他社の状況、アピール性 etc.

※ 1. の「相手の立場だったら？」で考える
= 相手のフィルターを想像する

必要な情報を選ぶ

◆ 具体的な正しい情報

- ・ 6 W3H (Who, Whom, What, When, Where, Why, How, How much, How many)
- ・ 日付、数値、固有名詞
- ・ あいまいな言葉（なるべく早く等）を使わない

◆ 「事実」と「考え」を明確に区別

- ・ 状況（＝事実）は〇〇〇です。
これについて、私は△△△と考えます。

◆ 余計なことは言わない

- 「聞かれるかも？」は、補足情報や資料として
準備（話せる時間や相手の理解度に応じて調整）
情報の重要度レベルを分けておく

1. 誰に伝えるのか？

→相手の視点に立って考える

2. なぜ伝えるのか？

→目的、ゴールを明確に

3. 何を伝えるのか？

→必要な情報を選ぶ

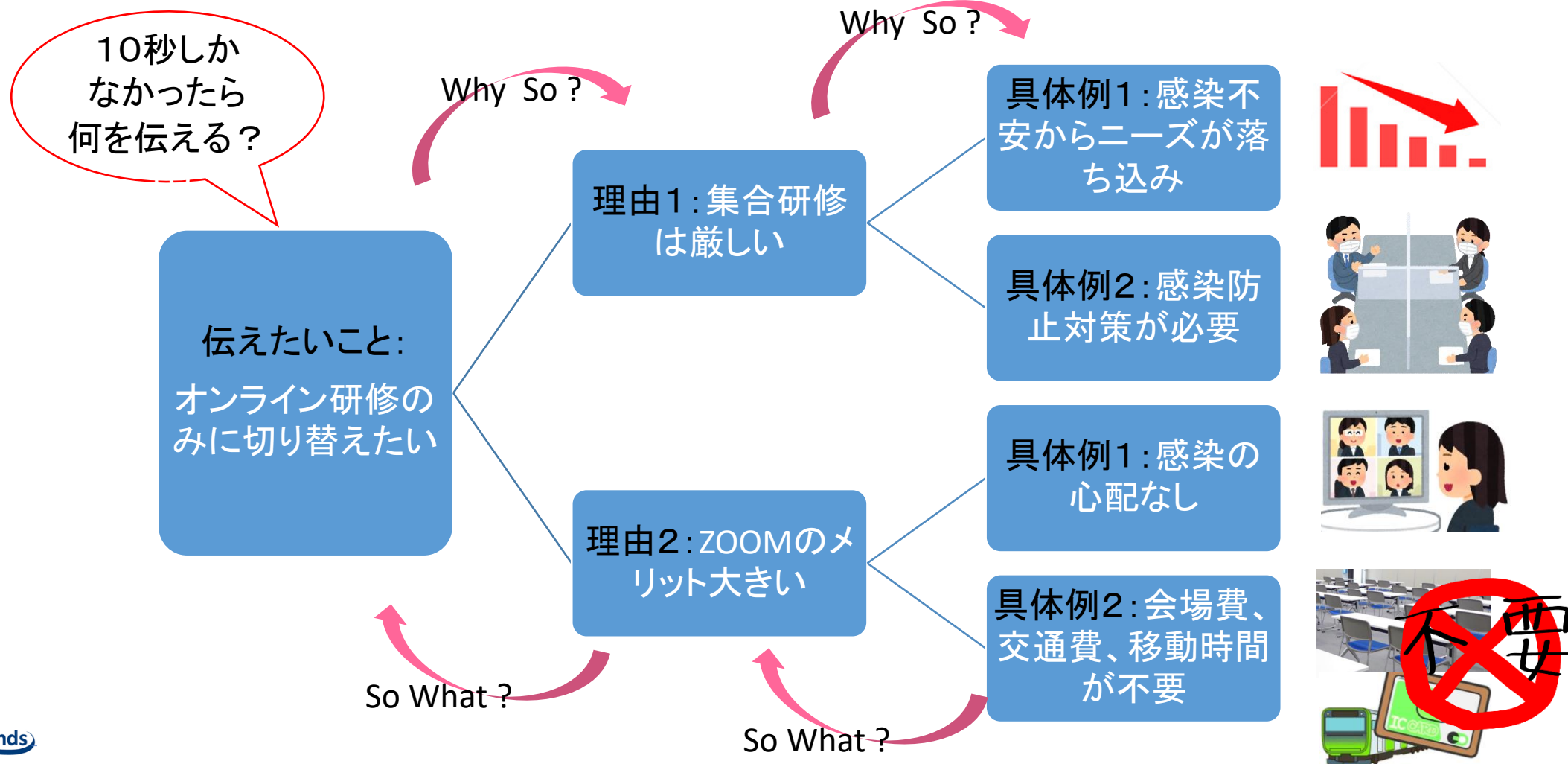
(ゴールの達成に必要 + 相手が重視する情報)

→ 4. どう伝えるのか？

4. どう伝えるのか？

話の展開を考える

◆伝えたいことを構造化＝階層的に整理



4. どう伝えるのか？

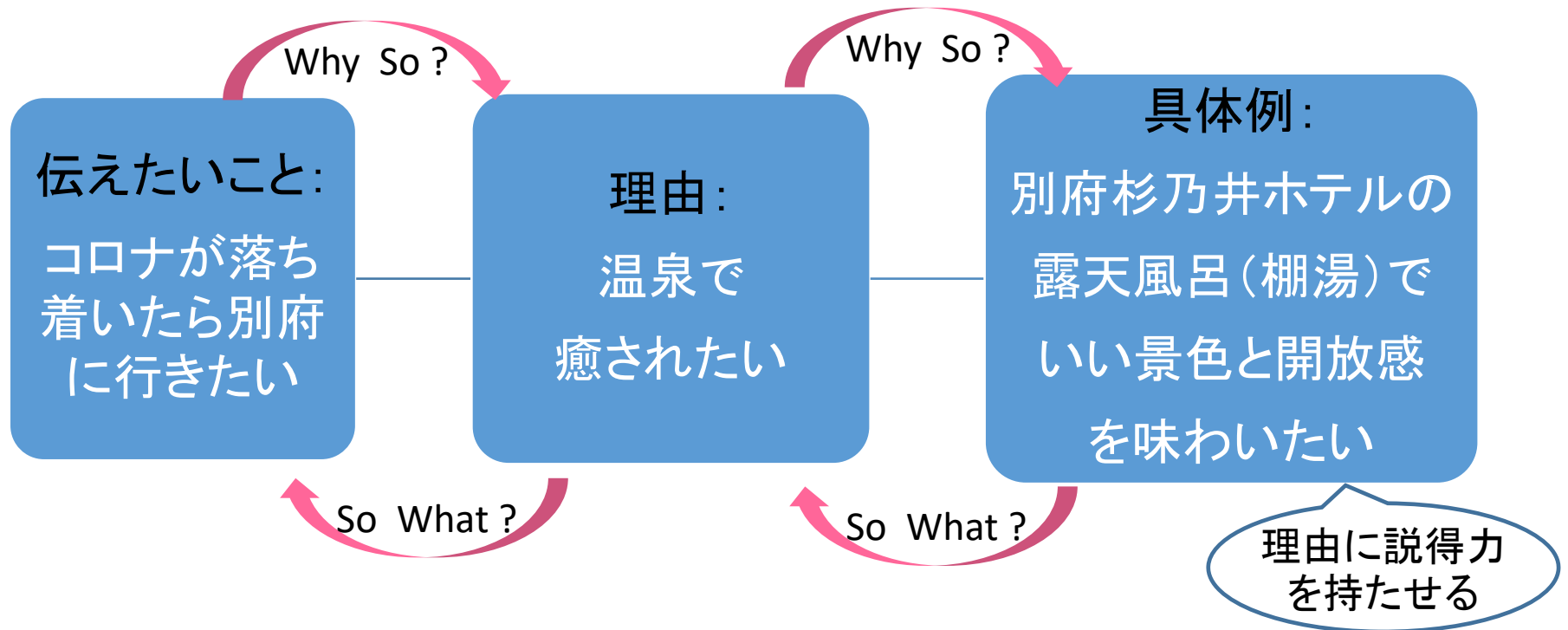
ちょっとやってみましょう

テーマ：なんでもOK

- ・ やってみたいこと
- ・ 改善したいこと
- ・ 好きなこと など



(例)



話の展開を考える

◆展開例①

PREP

PREP法 (まずは、これ)

Point (ポイント・導入結論) 結論としては～～です。

Reason (理由) なぜなら、～～だからです。

Example (具体例・事例) 具体的には(例えば)、～～。

Point (ポイント・最終結論) だから、～～です。

4. どう伝えるのか？

PREP法

Point:

研修の開催方法について、今後はオンラインのみで実施しようと考えています。

Reason:

理由としては、2点あります。1点目は、新型コロナの影響で集合研修の実施は非常に厳しい状況にあるということです。そして2点目は、オンラインツールのZOOMには、大きなメリットがあるということです。

Example:

具体的には、まず集合研修については、感染の不安からニーズが激減しており、コロナ前と比べて依頼は8割減っています。また、開催する場合はアクリル板等の感染防止策が必要で、これも大きな負担です。

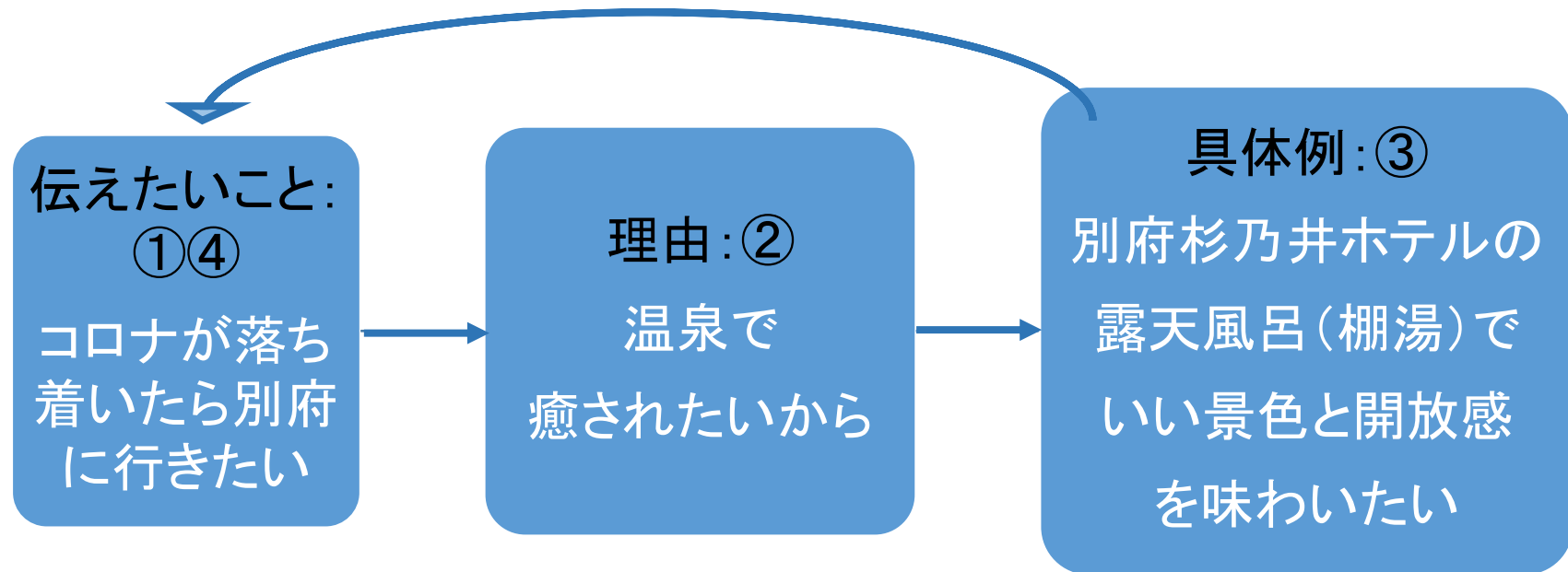
そして2点目のZOOMのメリットとしては、感染の心配もなく、会場費や交通費、移動時間も不要です。

Point :

以上のような理由から、今後の研修開催についてはZOOMによるオンラインのみに切り替えようと思っております。

4. どう伝えるのか？

ちょっとやってみましょう



- ① **P**oint (ポイント・導入結論) 私は~~したいです。
- ② **R**eason (理由) なぜかというと、~~だからです。
- ③ **E**xample (具体例・事例) 具体的には(例えば)、~~。
- ④ **P**oint (ポイント・最終結論) だから、~~したいんです。

話の展開を考える

◆展開例②

SBAR

SBAR法（何かの状況発生→自分の考えがある場合）

Situation（状況） ～～で～～という事態が発生しています。

Background（背景） ～～から～～という状況です。

Assessment（評価） この状況は～～と、私は考えます。

Recommendation（提案） よって、～～してはいかがでしょう。

4. どう伝えるのか？

SBAR法

Situation:

現在、集合型研修の需要が激減し、コロナ前と比べて企業からの依頼は8割減となっています。

Background:

背景としては、一昨年から、企業が新型コロナへの感染リスクを不安視して、集合型研修の実施を見合わせているという状況があります。

Assessment:

今後もこの状況は続くと思込まれるため、感染の不安のない実施方法に、より重点を置くことが有効と考えます。

Recommendation :

よって、感染の不安もなく、会場費や交通費、移動時間も不要というZOOMによるオンラインのみに切り替えてはいかがでしょうか。

テンプレート

報連相テンプレート (PREP法) まずは、結論

日時	予定	月 日 () :
相手		
呼びかけ	相手	(), (+クッション言葉: お忙しい所申し訳ありません 等)
	件名	() の件で
	報連相区分	(急ぎの) ご 報告・連絡・相談・提案・依頼 (お願い) ・ () があるのですが、
	所要時間	ただいま () 分ほどお時間よろしいでしょうか。
ゴール		
Point ポイント・導入結論	(件名:) については (結論としては) です・でした。 します・しました。 させていただきます。 と考えますが、ご判断・アドバイスいただきたい。	
Reason 理由	(なぜなら・理由としては) であるためです。	
Example 具体例・事例	(具体的には・例えば)	
Point ポイント・最終結論	(よって・以上のことから) です・でした。 します・しました。 と考えますが、よろしい・いかが でしょうか。 ですが () についてアドバイスいただけないでしょうか。	
備考 (補足 や準備する 資料など)		

報連相テンプレート (SBAR法) 状況報告 → 自分の考え

日時	予定	月 日 () :
相手		
呼びかけ	相手	(), (+クッション言葉: お忙しい所申し訳ありません 等)
	件名	() の件で
	報連相区分	(急ぎの) ご 報告・連絡・相談・提案・依頼 (お願い) ・ () があるのですが、
	所要時間	ただいま () 分ほどお時間よろしいでしょうか。
ゴール		
Situation 状況 何が起きているか	(いつ、誰が、どこで、何を、どのように、どうした、何が、どうなった) ・ ・ ・ という状況です。	
Background 背景 背景は何か	(背景としては、次のようなことがあります。) ・ ・ ・ (先日〇〇ということがあり、昨年度から〇〇によって〇〇が続いており 等)	
Assessment 評価 自分の考えは何か どう評価するか	の状況は と私は考えます。 と考えられます。	
Recommendation 提案 提案したいのは何か	(よって) が必要と考えます。 ではいかがでしょうか。 していただけますでしょうか。 をしてもよろしいでしょうか。	
備考 (補足 や準備する 資料など)		

テンプレート使用例

報連相テンプレート (PREP法) まずは、結論

日時	予定	X月X日(月) 10:00	
相手	山田部長		
呼びかけ	相手	(部長)、(+クッション言葉: お忙しい所申し訳ありません 等)	
	件名	(研修の開催方法) の件で	
	報連相区分	(急ぎの) ご報告・連絡・相談・提案・依頼(お願い)・()	
	所要時間	ただいま(10)分ほどお時間よろしいでしょうか。	
ゴール	私の考えについて、部長のご意見を伺いたい。(承認してほしい)		
Point ポイント・導入結論	(件名: //) については (結論としては) 今後はオンラインのみの実施 です・でした。 します・しました。 と <u>させていただきたい。</u> と考えますが、ご判断・アドバイスいただきたい。		
Reason 理由	(なぜなら・理由としては) 2点、 ① 集合研修は厳しい ② ZOOMのメリット大きい であるためです。		
Example 具体例・事例	(具体的には・例えば) ① ニーズ減(8割減)、感染防止対策が負担 ② 感染しない、会場費・交通費・移動が不要		
Point ポイント・最終結論	(よって・以上のことから) 研修は、オンラインのみにした方がいい です・でした。 します・しました。 と考えますが、 <u>よろしい</u> いかが でしょうか。 () についてアドバイスいただけないでしょうか。		
備考(補足 や準備する 資料など)	受注実績のグラフ、削減見込額(試算)		

話の展開を考える

◆展開例③

TAPS

TAPS法（理想があるがそこまで至っていない場合）

To be（あるべき姿） ～～という状況が目標・理想です。

As is（現状） しかし、現状としては～～という状況です。

Problem（問題） それは～～が問題となっているからです。

Solution（解決策） それは、～～によって解決できます。

TAPS法

To be:

研修の請負件数については、例年と同程度以上の状況を維持していく必要があります。

As is:

しかし、コロナ前と比べて、集合型研修の依頼は8割減っています。

Problem:

これは、企業がコロナへの感染リスクを不安視し、集合型の実施を見合わせているからであり、今後もその状況は続くと思込まれます。

Solution :

これを解決するには、感染の不安もなく、会場費や交通費、移動時間も不要というZOOMによるオンライン実施のみに切り替えるのがよいと考えます。

話の展開を考える

◆展開例④

PCSF

PCSF法（問題解決・改善提案など）

Problem（問題） ～～という問題・課題があります。

Change（変化） これに対し、～～という変化が起きています。

Solution（解決策） そこで～～という解決策が考えられます。

Future（未来） そうすれば、～～という未来になります。

4. どう伝えるのか？

PCSF法

Problem:

新型コロナの影響で、集合型研修の実績がコロナ前と比べて8割減となっています。今後すぐの回復は見込めず、大変厳しい状況です。

Change:

しかしこのコロナ禍で、オンラインツールのZOOMの利用者が激増し、会議やレッスン、ライブなど多くのことがオンラインで行われるようになりました。

Solution:

そこで、受注を増やすには、感染の不安がないZOOMによるオンライン実施のみに切り替えるのがよいと考えます。

Future :

そうすれば、会場費や交通費の削減、移動や準備にかかる時間も削減され、大きな経費節減となります。また、オンラインならではのメニューをさらに充実し、新たなニーズにも応えていきたいと考えています。

テンプレート

報連相テンプレート (TAPS法) 理想・目標を達成したい

日時	予定	月 日 () :
相手		
呼びかけ	相手	()、(+クッション言葉: お忙しい所申し訳ありません 等)
	件名	() の件で
	報連相区分	(急ぎの) ご 報告・連絡・相談・提案・依頼 (お願い) ・ () があるのですが、
	所要時間	ただいま () 分ほどお時間よろしいでしょうか。
ゴール		
結論 (Solutionの提案 等)		() については (をすべきと考えております。)
To be 理想・あるべき姿		(というのも、) の レベル・状態 を 理想・目標 としております。
As is 現状		(しかし、現状としては) という状況です。
Problem 問題・課題		(その理由は・目標を達成するには) が問題となっているからです。 ということが課題です。
Solution 解決策		(それを解決・目標達成するためには) によって解決できます。 という手段が有効です。 をすべきであると考えます。
備考 (補足 や準備する 資料など)		

報連相テンプレート (PCSF法) 問題解決・改善提案など

日時	予定	月 日 () :
相手		
呼びかけ	相手	()、(+クッション言葉: お忙しい所申し訳ありません 等)
	件名	() の件で
	報連相区分	(急ぎの) ご 報告・連絡・相談・提案・依頼 (お願い) ・ () があるのですが、
	所要時間	ただいま () 分ほどお時間よろしいでしょうか。
ゴール		
結論 (Solutionの提案 等)		() については (をすべきと考えております。)
Problem 問題・課題		(というのも、現在、) という 問題・課題 があります。
Change 変化		(これに対しこんな変化が起きています。)
Solution 解決策		(この状況では・この変化を利用し、) という解決策が考えられます。 という手段が解決に有効です。 をすべきであると考えます。
Future 未来		(その解決策を実施すれば・実施することで) といった 未来が実現できます・未来にしたい。
備考 (補足 や準備する 資料など)		

話の展開を考える

◆展開例（おまけ）

Whole-Part

ホール・パート法（これもよく使われている）

Whole（全体：導入）

～～について、お伝えしたいことは3点（A、B、C）あります。

Part（部分：各論）

1点目のAは～（詳細）。2点目のBは～（詳細）。

3点目のCは～（詳細）。

Whole（全体：要約）

以上、～～について3点、A、B、Cということをお伝えしました。

話の展開を考える

◆展開例（まとめ）

- **PREP法** (Point – Reason – Example - Point)
- **SBAR法** (Situation-Background-Assessment-Recommendation)
- **TAPS法** (To be - As is – Problem - Solution)
- **PCSF法** (Problem – Change – Solution - Future)
- ホール・パート法 (Whole – Part - Whole)

5. 理解&納得しやすいように

- ◆ 分かりやすい言葉

「我が社のコアコンピタンスを前面に打ち出したグランドデザインでステークホルダーの理解を得ましょう！」??

- ◆ 具体例（相手に合った事例）、例え（比喻）

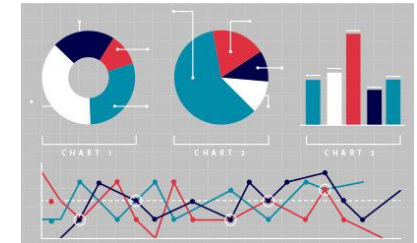
画像、映像が浮かぶように

- ◆ 指示語（こそあど言葉）を多用しない

- ◆ 1文は短く（意識して「。」を打つ）

- ◆ 数値、客観的データ

- ◆ 視覚的に伝える（図、グラフ、写真）



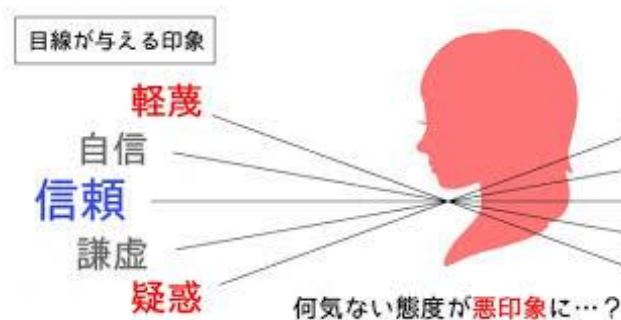
- ◆ 専門家の分析、利用者の声

- ◆ 共感を呼ぶ

聞き手の属性、状況等に寄り添う

6. 話し方

- ◆ 声量（確実に届く声）、口をしっかりと開ける
- ◆ 活舌（パタカラ体操、母音法、音読等）
- ◆ スピード・強弱・抑揚（メリハリ）
- ◆ 間（大事なことの前後、質問を投げかけた後など）
- ◆ 言葉のクセに注意
- ◆ アイコンタクト、目線(顎の角度)、表情、姿勢



7. 話を聴いてもらうために

- ◆信頼を得る・好かれる努力（日頃の真摯な姿勢）
- ◆人の話を聴く（遮らない、うなずき、あいづち等）
- ◆相手との共通項に触れる → 親近感
- ◆しっかりした準備（自分が良く理解しておく）
- ◆タイミングにも注意（相手をよく観察）
→「あの件どうなってる？」と言われる前に
- ◆場を読む（聞き手の表情等）→臨機応変な対応

伝わりやすい説明の仕方のポイント

1. 誰に？ → 相手の視点で考える
2. なぜ？ → 目的、ゴールを明確に
3. 何を？ → 必要な情報を選ぶ
4. どう？ → 話の展開を考える
5. 理解 & 納得しやすいように
6. 話し方
7. 話を聴いてもらうために

PREP
SBAR
TAPS
PCSF

実践を続ければ

- 「説明分かりやすいね！」
と言われ
- 仕事がスムーズに進み
- 自信が持てるようになり
- 周りから信頼される



こんな未来✧にきっとなります！

この講座の構成としては、
どの展開例を使っているでしょうか？

PREP ?

SBAR ?

TAPS ?

PCSF ?

実践を続ければ

- 「説明分かりやすいね！」
と言われ
- 仕事がスムーズに進み
- 自信が持てるようになり
- 周りから信頼される



こんな未来✧にきっとなります！

テンプレート使用例

報連相テンプレート (PCSF法) 問題解決・改善提案など

日時	予定	月 日 () :
相手	「説明」に課題がある。分かりやすい説明の仕方や型を知りたい人	
呼びかけ	相手	()、(+ クッション言葉: お忙しい所申し訳ありません 等)
	件名	(分かりやすい! とされる報連相の仕方) 件名
	報連相区分	(急ぎの) ご 報告・連絡・相談・提案・依頼 (お願い) ・ (講座)
	所要時間	ただいま (90) 分ほどお時間よろしいでしょうか。でお伝えします。
ゴール	報連相の仕方・テンプレートの使い方を理解し、明日から実践したいと思う	
結論 (Solutionの提案 等)	() については 後で (をすべきと考えております。)	
Problem 問題・課題	(というのも、現在、) ・ 受講者の課題 (何から話せば? 困る。長い。分からない。話せる等) ・ 日本語の難しさ (主語がない、指示語、あいまいさ...) ・ 話し手、聞き手のフィルター → コミュニケーションギャップ という 問題・課題 があります。	
Change 変化	(これに対しこんな変化が起きています。) コロナの影響 ・ マスク越しの会話 ・ リモートワーク、オンライン) → さらに、 説明が伝わりにくい状況	
Solution 解決策	(この状況では この変化を利用し、 伝わりやすい説明の仕方を身に付ける ① 誰に伝えるか? ⑤ 注意ポイント ② なぜ? ⑥ 話し方 ③ 何を? ⑦ 話を聴いてもらう ④ どう? ために、 ↳ 4種類の型 という解決策が考えられます。 という手段が解決に有効です。 をすべきであると考えます。	
Future 未来	(その解決策を実施すれば・実施することで) ・ あなたの説明分かりやすいね。と言われる。 ・ 仕事が円滑に進む ・ 自信が持てる ・ 信頼される。一目置かれる といった 未来が実現できます・未来にしたい。	
備考 (補足 や準備する 資料など)	ワーク (コミュニケーション・ギャップ、PREP法) クイズ (日本語が理解できる割合、駐車場の番号 (相手の視点に立つ)) この講座は、どの展開例を使っているか	

ホール
・バート
法

受講者に渡すもの: 講座資料、テンプレート (PDF + Excel)

気付いたこと

勉強になったこと

→ 明日から実践したいこと

* 是非、アウトプットしてください！

今の気づき、実践したいことを
是非、レビューでアウトプット！



100ポイント
GET！

♪ 楽しかった！

✎ 勉強になった！



👍 行く価値あり！

ご案内

イラストとされない！読みやすい！

型で書く
ビジネスメール

結びのあいさつ事例集
&チェックリスト
もプレゼント！



元学長秘書が教える

よくばり
ビジネススキル
講座

アレも コレも

コーチング 業務改善
ファシリテーション
メンタルヘルスケア
タイムマネジメント etc.



元学長秘書が教える

個別レッスン
ビジネススキル
マンツーマン講座

オーダーメイド

ビジネスマナー・コミュニケーション
プレゼン・説明術・ファシリテーション
コーチング、タイムマネジメント etc.



ストアカ講師・社内講師向け

**プレゼンの
極意**

受講満足度UP！

テンプレで劇的改善！



イライラ・怒りへの対処法

**アンガー
マネジメント**
入門講座

心が少し楽になる



アレも コレも

個別相談

ビジネススキル・プレゼン
アンガーマネジメント
家事・育児と仕事の両立
とにかく話を聞いてほしい
などなど、お話いろいろ伺います！

