



©iStock/JakeOlimb

超一流の雑談力

超一流の
雑談力

一流の雑談は、
人もお金も
引き寄せる

著者：安田 正

定価：1,490 円

単行本：223 ページ

出版社：文響社

(2015/05/20)

評点 (5 点満点)

総合	革新性	明瞭性	応用性
3.8	3.5	4.0	4.0

要約者レビュー

「雑談する」とき、多くの人は、その場で思いついた話題を気軽に話していることが多いだろう。しかし、本書を読んでわかるのは、雑談次第で人間関係はもちろん、ビジネスがうまくいったり、失敗してしまったりするということである。今までしていた雑談を思い起こすと誰でも、「しゃべり過ぎてしまった」「うまく話せなかった」「会話が弾まなくて困った」など、多少の反省点があるのではないだろうか。私たちが思っている以上に「雑談する」ということは、有益であると同時に注意してのぞむべきことなのだ。

本書には、雑談がいかにして自分の印象を決め、相手との距離を縮めていくものなのか、さらに、雑談を有効に活用していくにはどうしたらいいのかが詳しく書かれている。特に役立ちそうなのは、ビジネスシーンにおける人間関係の構築や、営業で「ここぞ」というときに雑談からセールストークへつなげるスキルである。ビジネスでの取引や売上の成立は、当然、扱うサービスや製品の魅力やクオリティを伝えることがベースにあることが前提ではあるが、セールスパーソンの雑談力も大きく影響することが本書を読むとよくわかる。熟読して大いに「雑談力」を磨いてみてほしい。配慮すべきことを知り、的確な方法でトレーニングすることが、「一流の雑談力」の会得につながるのである。(原)

要約本文

雑談を始めるコツ

人の評価は会話開始1分で決まる

初対面の人に対する評価は、会って1分から4分で決まると言われている。良い印象を与えるためには自分を知ってもらい、距離を縮めるための適度な

「自己開示」が必要だが、一方的にしゃべりすぎないように注意する。自己開示では、「自慢話はしない」「軽い失敗談を話す」が基本となる。失敗談でも、人間的に疑問を持たれたり、相手が引いてしまったたりするようなものは避ける。あくまで、相手が自分にほどよい気安さをもてる

本書の要点

- 最初は、あたりさわりのない話題の中から相手の興味を探り、見つかったらその話題を深くしていく。
- 「自分2：相手8」の割合を目安に話し、相手の話すことをうなずきながらよく聞く。
- 二度目に相手に会うときには、前回の会話を踏まえることで、関係を保ちたいという意思を伝え、より距離を縮めることができる。
- タイプによってアプローチの方法が変わってくるため、相手がどんな人か見極めて話し方を考える。
- 最終的に、雑談から着想を得たと見えるように、自然な流れで本題につなげていく。



©iStock/BrianAJackson

オノマトペを活用する

ように、会話のきつかけになる情報を与えられるように、ということが目的だ。1つのエピソードは30秒から1分以内に短くまとめて、相手に話してもらう時間をつくっていく。

フランス語で擬声語をあらわす「オノマトペ」を使うことは、あたりまえの話をおもしろく、わかりやすく伝えるテクニックの1つである。たとえば、「雨がザーッと降る」とい

うときの「ザーツ」がオノマトペであり、これを活用することで、言葉の勢いやニュアンスが出て、身振り手振りを加えると話に臨場感を与えられる。

また、「一文を短くする」「リズムカルに話す」ことも心がけるとよい。そうすることで、話が変わりやすく、相手の頭に入っていくやすくなる。

こうした話し方は、練習しながら改善していく必要がある。同じ話を3回も練習すれば、それは自分のものになり、慣れて話しやすくなるだろう。

「最初の話題」はあたりさわりのないものに

会話には、タテの軸（会話の深さ）とヨコの軸（何を話題にするか）がある。タテ軸が深まると相手との距離を縮めやすい。ヨコ軸展開でさまざまな話題をふりながら、どんな話題で会話が深まるかを探り、相手が話にのってきたら、タテ展開でその話題を深めていく。

最初のきつかけになるような

話題は、「気候／相手の会社情報／衣服／ファッション／健康／最近のニュース／共通のこと／出身地／血液型／仕事」のよう
な、誰にでもあてはまるような
あたりさわりのない話題から
選ぶとよい。政治や宗教の話題
は、雑談ではなく議論に発展し
てしまう可能性もあるので、雑
談の話題としてはふさわしくな
い。

人が食いつく「おもしろい話」とは

あたりさわりのない内容から
会話のタテ軸を深めていくに
は、相手が興味を持つようなお
もしろい話をすることが重要
だ。笑い話という意味のおもしろ
さではなく、相手が「気になる、
教えてほしい」と思うような
話をするると雑談は盛り上がっ
ていく。

健康ネタや、あまり知られて
いないイベントやサービス、便
利グッズ、話題のスポットな
ど、異なるジャンルで常時5〜
6個のネタを持つておくと、幅

広い人に対応できる。話題が古
くなってきたら、アップデート
して入れ替えるようにする。

相手が心を許す聞き方

相手の共感を呼ぶうなずき

雑談をうまく広げていくに
は、相手に対する「聞き方」が
大切だ。質問の仕方だけでも会
話の広がりが変わってゆく。そ
して、話をきちんと聞くことで
相手は安心し、嬉しく思う。話
す量の目安としては、「自分？..



©iStock/shironosov

相手8」くらいを目指すという。

よく使われる「あゝなるほど
ですね」「そうですね」という
リアクションは、不快感を与え
てしまうこともあるので避け
る。相手が思わず話したくなる
ようなあいづちを打ち、気持ち
よくなってもらうようにする。

あいづちで大事なものは、相手
が話したことに対して「自分は
どう感じたのか」を伝えること
である。「さすがですね」「知ら
なかったです」「素敵ですね」「セ
ンスがいいですね」「それはす
ごいですね」という、「さしす
せそ」のあいづちを使ってみよ
う。

相手の目を見て、ペースに合わせる

「人の話にうなずかない」こ
とは、「話を聞いていない」「理
解していない」のどちらかに思
われてしまうので、人の話は必
ずうなずきながら聞く。

うなずくときは、相手の目を
見る。それが苦手なら、ネクタ
イや眉間のあたりを見る。じっ

と観察するように見ると居心地
の悪さを感じさせてしまうの
で、目尻をやわらかくした、お
ばあさんが孫を見るような表情
で見る。

うなずきのテンポは、言葉数
の多い人には小刻みに、間が多
めの人ならうなずきを深くする
といった具合に、相手に合わせ
る。相手が力を込めて語ったら
深くうなずき、どうでもいい場
所ではうなずかないなどのメリ
ハリもつける。

うなずくときは、「ああ〜」「
へえ〜」「はいはい」「ええ」
など、反応のバリエーションを
多く持つ。上司のいる飲み会な
どで、相手に敬意を持って真剣
に聞く練習をするとうよい。

相手と距離を縮める方法

話をちよつと盛っておもしろく

あつたことをすべて伝えよう
とすると、話にしまりがなくな
る。すべて説明しようとしなく
ても、「ちよつと話を盛る」だ
けで、話は抜群におもしろくな

る。ちよつと盛る、とは、表現

を大げさにするということだ。

たとえば、「昨夜行ったカフェに美人店員がいた」という事実を、「昨日行ったカフェに、思わず二度見するくらいの美人店員がいた」と少し表現を加えるだけで、魅力的な話に聞こえる。

—— 度目の雑談で必ずしたいこと ——

多くの人は、一度会った人に再度会うとき、初回で縮めた距離をなかったかのようにふるまってしまうがちだ。そうして、せっかく築きかけていた関係性をリセットしてしまう。

二度目に会うときは、「一度目に会ったとき話したことに必ずふれる」ことが肝心である。前回何を聞き、それをふまえて自分がしたこと、実際に体験して感じたことなどを伝える。さらに、「また教えていただきたいもよろしいですか？」という一言を加えて、相手と今後も関係を継続していきたいという意思を見せることで一層距離は縮ま

る。

ちよつとした手みやげ

人と会うときに手みやげを渡すと喜ばれる。だが、まだ数回しか会っていない人には、高価なものを渡すと警戒されたり、余計な気をつかわせたりするのでやめておいたほうがよい。金額的には500円程度のもので十分だ。

ポイントは、手みやげにちよつとした手間ひまをかけることだ。「大したものではない



©iStock/Melpomenem

が、わざわざ行かないと手に入らないもの」などがよいだろう。

例えば、外国人の富豪は、日本で「カルピスウォーター」や「箱に入った20円の風船ガム」など日本でしか買えない商品を大量に箱買いし、おみやげにするのだという。こうした例は手みやげの参考になる。

絶対に珍しいものである必要はなく、長めの打ち合わせなどで、「のど飴」や「缶コーヒー」などを渡してもいい。

【必読ポイント】相手によって話し方や話題を変えるタイプによるアプローチの違い

コミュニケーションの難しいところは、生ものであるところだ。相手をよく見て話し方を考えなければならぬ。中には、雑談を好まない人もいるのだ。会った瞬間に相手のことを把握し、適切な雑談をするために、本書では人のタイプを5つに分けている。相手がどのタイプか判断して対応したい。

プライドが高い人は上手に褒める

「話のテンポが早い」「会話の途中でも質問してくる」「目の奥が鋭く品定めしているような雰囲気」「腕を組みながら話を聞く」のような特徴がある人は言いたいことをはつきり言う「ボス」タイプだ。無駄な話を嫌い、結論を求めてくるので、「雑談をフックに相手のメリッ

やさしくて話しやすい人は意外と危険

「感じがいい」「よくうなずいて人の話を聞く」「ゆっくり話し、反応も遅め」「やや話が長く、結論でなくプロセスを話そうとする」のは、マイルドな「いい人」タイプ。寛容なので、楽しそうに話を聞いてくれるが、決断力に乏しい人も多く、話が盛り上がっているのに本題が進まない。頃合いを見て本題を切り出して決断を促す必要があるが、ハイテンポが苦手なので、

会話のテンポを上げすぎないようにする。

さ っさと結論が欲しい人にはメリットを

「きちんとした雰囲気」「やや反応が薄く、淡々としている」「冷静」「納得いかないと何度でも質問する」のような人は「分析家」タイプ。興味があることには熱中するが、必要ないと勝手に関心が薄くなるので、井戸端会議的な雑談や笑い話などではなく、相手の知識欲や好奇心を満たすような話題がよい。内容を整理しながら話していくことも心がけたい。

社 交的な人には楽しい話を

「笑顔で楽しそうに接してくる」「冗談やユーモアで会話を盛り上げる」「大げさな反応、表現をする」「相手の話をあまり聞いていない」のは、とにかく明るい「ネアカ」タイプ。雑談が大好きなので、雑談の雰囲気次第で人間関係が決まるようなところがある。「理詰め」タイプではないので、その

場が楽しくなるような雑談を第一に心がける。

大 人しい人にはペースを合わせてゆったりと

「人あたりがいい」「相手に共感する」「あまり自分の意見を言わず、気持ちや考えがわかりにくい」「主張をせず集団では目立たない」のような人は「控え目」タイプ。このタイプにはペースを合わせることが必要で、強引なアプローチはしない。慣れてくるとかなり気やすくな



©iStock/wgmbh

る人も多く、そうなければ人間同士の結びつきもできあがる。

雑談から本題への入り方

会 話の流れを断ち切らない

雑談で良い雰囲気ができあがったら、そのまま本題へ入ることが大切である。「ところで本日は」と、本題に入る前に間をつくってしまうのは「会話の流れを断ち切る」ことになる。「今の話で思い出したのですが……」「お話を伺っていてお力になれると思ったのですが……」など、自然に本題に入れるようなフレーズを使うようにする。

雑 談からヒントを得た体で本題へ

雑談から本題への自然な移行のコツは、「あくまでも雑談からヒントを得た体」で行うこと。準備万端であると思われるよりも、「あなたの課題を解決できるものが、そういえばありました」というスタンスの方が話を聞いてもらえる。そのためには、事前に自分がしたい話の流れを

シミュレーションし、本題に関連するキーワードと相手の言葉をリンクさせるようにする。

たとえば、「時期」というキーワードを拾って、相手の話す時節柄の話につなげて、新しい技術が取り入れられた商品や制度変更などを切り出すという方法もある。

「そういえば……」という形で本題に移ることができるように、自分が話す領域についてキーワードをストックし、準備しておくことが必要だ。

一読の薦め…雑談を人間関係

に活かすノウハウが満載である。上記は本書の一部を再構成したものだが、紹介できなかった雑談のコツがたくさんあるので、ぜひ本書を読んでみてほしい。終章には、日常生活で実践できる、具体的な雑談のトレーニング法が書かれているのでこちらにも注目してみてほしい。ビジネスにもプライベートにも役立つ一冊だ。

著者情報…

安田正

株式会社パンネーションズ・コンサルティング・グループ代表取締役。早稲田大学理工学術院非常勤講師。1990年より法人向け英語研修を始め、現在は英語の他、ロジカル・コミュニケーション、プレゼンテーション、対人対応コーチング、交渉などのビジネスコミュニケーションの領域で講師、コンサルタントとして活躍している。大手企業を中心に1700社に研修を行い、一般社員の他に役職者1000人以上の指導実績を持つ。また、東京大学、早稲田大学、京都大学、一橋大学などでも教鞭をとる。

本書のテーマ「雑談」は、ビジネスや人間関係の最初の入り口であり、信頼関係を築く重要な武器になるが、その効果は広く認知されていない。その状況を憂い、実用性、再現性のあるスキルとして確立させたのが「超一流の雑談力」である。

著書に『英語は「インド式」

で学べ!』(ダイヤモンド社)『一流役員が実践している仕事の哲学』(クロスメディア・パブリッシング)『一流役員が実践してきた入社1年目からできる人になる43の考え方』(ワニブックス)『1億稼ぐ話し方』(フォレスト出版)

『ロジカル・コミュニケーション』^②、『ロジカル・ライティング』『会話の上手さで人生は決まる』(以上日本実業出版社)など多数。

Copyright © 2015 Flier Inc. All Rights Reserved.

本文およびデータ等の著作権を含む知的所有権は株式会社フライヤーに帰属し、事前に株式会社フライヤーへの書面による承諾を得ることなく本資料およびその複製物に修正・加工することは堅く禁じられています。また、本資料およびその複製物を送信、複製および配布・譲渡することは堅く禁じられています。