



©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 安田正

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、その場で思いついで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おきべきことなのだ。

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買の成立は、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）

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

人 の評価は会話開始1分で 決まる

雑談を始めるコツ

要約本文

「自己開示」が必要だが、一方的にしゃべりすぎないよう注意する。

自己開示では、「自慢話はない」「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。

オノマトペを活用する

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そらく、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

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、相手が話にのつてきたら、タテ展開でその話題を深めていく。

ように、会話のきっかけになる情報を与えられるように、とうことが目的だ。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。

また、「一文を短くする」「リズミカルに話す」ことも心がけないとよい。そうすることで、話がわかりやすく、相手の頭に入っていきやすくなる。



©iStock/BrianAJackson

話題は、「気候／相手の会社情報／衣服／ファッショント／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があるので、雑談の話題としてはふさわしくない。

人が食いつく「おもしろい人話」とは

あたりさわりのない内容からは、雑談ではなく議論に発展してしまっても可能性があるので、雑談の話題としてはふさわしくない。

広い人に対応できる。話題が古くなつてきたり、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は変わってゆく。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2..

相手が思わず話したくなるようないいことを打ち、気持ちよくなつてもらうようになる。あいづちで大事なのは、相手が話したことに対する「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」「知らないかったです」「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、「さしこそ」のあいづちを使ってみよう。

なかつたです」「素敵ですね」「セシスがいいですね」「それはすごいですね」という、「さしこそ」のあいづちを使ってみよう。

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つたら深くうなずき、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、相手に敬意を持つて真剣に聞く練習をするとよい。

相手と距離を縮める方法

話をちょっと盛っておもしろいく

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個のネタを持っておくと、幅



©iStock/shironosov

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」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、相手の目を見れる。それが苦手なら、ネクタイヤ眉間のあたりを見る。じつ

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。

話をちょっと盛っておもしろいく

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ります。すべて説明しようとしながら、話にしまりがなくなります。それでも、「ちょっとと話を盛る」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。

一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つたかのようふるまつてしまいがちだ。そうして、せつから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、「一度目に会つたとき話したことに必ずぶれる」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、「また教えていただけてもよろしいですか?」という一言を加えて、相手と今後も関係を継続していくたいという意思を見せてることで一層距離は縮ま

る。

ち ょうとした手みやげを

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

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!】相手によつ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ない。中には、雑談を好まない人もいるのだ。

会つ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。

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。



©iStock/Melpomenem

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トのある話をしていく」ことが重要である。

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、話が盛り上がり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。

さつ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も質問する」のような人は、「分析家」タイプ。興味があることは熱中するが、必要ないとどうたん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。

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 わせてゆつたりと

「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れる前にも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……」「お話を伺つ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とする。

る人も多く、そうな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 雜談で良い雰囲気が

できあがつたら、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つてしまふのは「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……」「お話を伺つ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とする。

「そろいえ……」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。

シユミレーションし、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。



©iStock/wgmbh

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

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、そういうえばありました」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

一読の薦め.. 雜談を人間関係

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、紹介できなかつ

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そ

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

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。大手企業を中心にして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』(クロスマディア・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

クス)『1億稼ぐ話し方』(ファ

レスト出版)

『ロジカル・コミュニケーション[®]』『ロジカル・ライティング

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。