

第 22 回接客販売向上委員会レポート

テーマ コミュニケーション

コミュニケーションとは、相手とスムーズに意思疎通するための対人関係における能力です。 集団に所属していると、人と接することは日常茶飯事です。相手と良好な関係を築いていくためにも、コミュニケーション能力は欠かせません。コミュニケーション能力というと「相手にいかにうまく伝えていくのか」といった話す能力に目が行きがちです。しかし、コミュニケーションは双方向であるため、「相手からの話をいかに受け取るのか」といった聞く姿勢も重要になります。

聴く力は、時に傾聴力と言い換えられることがあります。

傾聴力とは、相手が話していることを聞き、言葉そのものの意味を理解することに加えて、相手の表情や仕草、声などの要素も鑑みて相手の要望をしっかりと汲み取ることです。

【相手に共感する。】

相手の話を聴く時に、どのような思惑や要望があって話しているのかを理解し、**共感を示すことが大切です。**

そのためには、まず相手の話を最後まで聴くほか、さらに、相手が何を言いたいのか引き出すことも求められます。

例えば、相槌を打ったり話をす肯定するような態度を取ったりすることで、相手はさらに自分の考えていることを話しやすくなります。

【相手の話を受け入れる】

相手が話したいことを十分に引き出し、前向きに共感した上で、今度は相手の考えていることにより理解を深めるための態度を取ります。有効とされているのが、**相手の言葉を繰り返して発することです。**

これにより、**相手は自分の言葉が十分理解されていると感じられます。**

ただし、この方法は多用しないように注意すべきです。

使いすぎると、逆に相手を不安にさせる場合があるため、

言葉を繰り返して理解を深めるためには、

要点だけに絞ることが得策です。

【相手への理解を図る】

次に、相手の話している内容について、自分がどれくらい理解しているかを測ります。

具体的には、相手の話のポイントについて**例えを入れたり、**

わからないところは積極的に質問をしたりなど、

相手に対して話の内容をより深く知りたいという姿勢を見せます。

これにより、相手はその質問に対してよりかみ砕いて答える姿勢になり、さらに双方の理解度や意思疎通を深めることにつながるでしょう。

「聴く力」と「聞く力」は、一見するとあまり違いがないように見えます。

しかし、この2つには多少の違いがあり、

その違いを掴むことこそ聴く力を育てるきっかけになります。

聴く力とは相手の言葉が含む意味を的確に察知すること

聴く力は聞く力の延長線上にあります。聞く力によって言葉の意味を聞き取ったあとに、

その言葉にどのような思惑や意図が含まれているかを察知することが聴く力です。

その上で、相手の意図をどれだけ察知できるか、また、**察知した相手の意図を踏まえて自分がどのように理解し、行動できるか**までを指します。

聞く力とは相手の言葉をきちんと聞き取ること

聞く力は、相手の言葉についてしっかりと聞き取ることです。

ただし、この場合は聞き取った言葉によって何か行動を起こすことは含まれておらず、あくまで**言葉の意味を理解するにとどまります。**

接客において重要であるのは、コミュニケーション能力です。

コミュニケーションとは、双方の理解度や意思の疎通が重要であり、

聴く力の要素を踏まえたコミュニケーションにより、認識の相違を減らしビジネスを円滑にします。

さらに、意思疎通がスムーズにできることで、

双方の信頼度も深まりこれからのビジネスを円滑に進めるカギにもなります。

そのため、聴く力を備えて双方の理解を深める

コミュニケーションを取れる人が、ビジネスを成功に導けるでしょう。

コミュニケーションにおいて、自分の思惑や意思を相手に的確に

伝えるための話す力もあれば有利です。

しかし、コミュニケーションは一方通行では成り立ちません。

そのため、話す力よりも聴く力によって様々な立場にいる

相手の言葉の真意を探り、理解するほうがビジネスにおいて重要です。

さらに、話す力を向上させるためには論理的な話の組立てや的確な言葉の選び方など様々な技術が必要です。

一方で、聴く力を身に着ければ相手の話に含まれる

意思を汲み取る努力をすれば良く、特別な準備がいらす効率のともいえます。

聴く力は、相手とコミュニケーションを取る際に最初に利用すべき第1段階です。
つまり、聴く力をマスターしていなければ、その先に進むことが難しいかもしれません。
では、コミュニケーションについて3段階に分けて、
聴く力から発展する過程を見ていきます。

第1段階

聴く力により、話している相手に安心感を与えられ、
その先は信頼関係を築くことにつながっています。
ビジネスを成功させるためには、まず、**相手との信頼関係を築き双方がスムーズに仕事を進められる土台を作る**ことから始めるべきです。

第2段階

聴く力を発揮して、相手との信頼関係を築いたあとは、
より双方の思惑や意思への理解を深めるためのコミュニケーションを取ってください。
ここで、相手との共通点や共感する点をクローズアップし、自分の意思を的確に表現する力、
いわゆる**話す力を駆使**します。

第3段階

相手と自分が、それぞれの表現力で相互に理解を深めることができれば、
相手にどのように動いてほしいかを説得する段階に入ります。
この時、相手が自分の要望に沿って行動を起こすには、**相手をいかに説得させ、満足させられるかが重要です。**

話をする相手から信頼を得られる

コミュニケーションにおいて最初に必要であるのは信頼関係の構築であり、
そのためには聴く力は重要な位置を占めます。
相手が自分に何を要望しているかを的確に受け止め、
その解決のために動くことができれば、**相手は自分に対して「要望を叶えてくれる人である」と信頼を寄せてくれます。**

相手の要望を理解できる

単順に相手が話す言葉だけを聞き取っては、その言葉に含まれる要望を理解することはできません。

そこで、聴く力により相手の言葉から要望を汲み取れば、さらなる理解を深めることにつながり、より正確な解決方法を見出すことが可能です。

自分の思考や意図を整理できる

相手の要望をしっかりと理解できるようになれば、おのずと自分自身の視点も相手側に移ります。ここで、これまでの自分の思考や意図との差異を測れます。

つまり、これまでの自分を第三者的な視点で俯瞰でき、そこに問題点がなかったか否かを客観的に判断して改善に尽力できるでしょう。

商談・営業・接客

ビジネスにおけるコミュニケーションといえば、やはり接客や商談や営業活動です。

顧客に対して、自社に求めているものは何かを掴むことから、自社商品をすすめることが始まります。

顧客が何に悩んでいるかがわかれば、自社の数ある商品の中から適切なものを選んですすめられます。

その結果、顧客満足度を上げることにつながり、業績への貢献も可能です。

社内の意思疎通の強化

もちろん、対外的だけではなく社内での意思疎通もビジネスには重要です。

目標や方針を共有することやそのための行動は、上司や同僚に周知させるべきです。

この時、相手の話を聞くだけでなく相手の思考や行動を理解するために、聴く力を使って相手に寄り添って

質問するなどの施策を取れば、意思疎通がより強化されます。

方針や意図などの相違防止

当たり前のことですが、会社には様々な性格やキャリア、役職の人が集まっています。これらの人々の考える方針や意図は、それぞれ違った方向を向いている可能性もあります。

そこで、聴く力によって相手の価値観や思惑をよく理解し、なぜその方針や意図に至ったかを自分の中に落とし込んでから説明すると、

意思の相違を防げます。

優秀な後継者の成長

聴く力で信頼関係を築くことは、上司と部下の関係性にももちろん適用されます。上司が部下の思考や意思を聞き出し、

よく理解することは上司の務めです。

その上で、部下が持っている能力を活かして新たなステップに進ませる、問題点を洗い出してサポートするなどの行動で、

優秀な後継者としての成長も期待できます。

人の話を聴かず自分の話に終始する

前述しましたが、話す力や技術に終始して、相手の話を聴く姿勢のない場合は、根本的に意識を変えることが必要です。

相手の話を聴くことによって得られるメリットをよく把握し、まずは人の話をきちんと聞いて自分の中に落とし込む必要性を見い出します。そして、聴く力を身に着けたいというモチベーションを上げます。

人の話の言葉だけを受け取る

聴く力ではなく聞く力だけが身に着いている人は、言葉の意味だけを受け取っていないか確認してください。

そして、そこに相手の思惑や要望を見い出す努力をすると良いでしょう。

話をしている相手のことをよく観察し、何を目的として話をしているか、どのような意図を持っているかを読み取ることに注力します。

人の話をねじ曲げて解釈する

相手の話から思惑や要望を読み取ることを、自分の価値観に合わせねじ曲げて受け取る人もいます。これでは、聴く力を発揮しているとはいえない難しいです。

自分自身に意識を向ける前に、相手の立場になって話を聴くことに意識を傾けることで、相手の目線に立った理解を得ることが可能です。

人の話を受け止め要望を汲み取れる

聴く力がある程度身に着いている人は、相手の話をきちんと受け止めた上で何を要望しているかを汲み取ることができるはずです。

より聴く力を向上させるには、自分が相手の話をいかに理解できているかを表情や身振りで表現するように意識してみましよう。

理解力をアピールすることで、相手をより安心させることができます。

1.相手の話を肯定することから始める

人の価値観はそれぞれに異なるため、時に相手の話に否定的な意見をしたくなることもあるかもしれません。

しかし、意見を述べるにしても、まずは相手の話に共感することから始めます。

これは、異なる価値観に迎合するのではなく、自分との違いを認めることです。

自分と相手の境界線をしっかり守った上で話を聴くことができれば、相手を肯定することができます。

2.自分の話の割合を抑える

コミュニケーションという、どうしても自分の意見をより伝えたいと思いがちですが、聴く力を鍛えるには、自分の話の割合を抑えて相手の話を聴くことに注力します。

会話のうち半分以上を相手の話を聴くことに費やし、自分の主張は一步引いて**相手にある思惑や意思をきちんと汲み取ることに集中**します。

3.相槌や反復を利用する

相手が話している内容に対して、**的確な場所で相槌を打ったり要点を反復したり**といった方法は、**人間の心理として共感を得やすくなるもの**として知られています。

そのため、相手の話を聴くことを守りながら、自分の理解度や興味の度合いを態度でときおり示し、相手の要望をより効率的に引き出せるようにします。

4.相手の言動や仕草に合わせてみる

心理的な効果として、相手の言葉や仕草を合わせることでより親近感を抱くともいわれています。これは、自分と似た人や物に対し、近しい感情を覚えるためです。

そのため、**相手の言動を観察して取り入れてみると、相手から親近感を持たれ、話を円滑に進められる可能性**があります。

5.相手の反応をよく見る

相手は、話している時にこちらの反応をうかがっているものです。そして、あまり興味がなさそうと見ると焦り、思ったように話が進められないかもしれません。

相手のちょっとした反応を見て、**安心して話してくれているか、要点をきちんと伝えてくれているかを測り、きちんと相手の目を見て真摯な対応を取ってください。**

6.相手の要望を聞き出すために柔和に対応する

聴く力を高めるために、より相手が委縮せずリラックスして話せる環境を整えることも大切な役割です。そのためには、相手に威圧感を与えないことです。

そのため、真剣に聴くといっても強張った表情をするよりも、**顔つきや語感を柔らかくする工夫が役に立ちます。**

7.相手の言葉をわかりやすく置き換えてみる

相手が話している時、**要点について何かに喩えたり置き換えたりする方法も有効**です。

こうすれば、話をかみ砕いて理解していることが伝わり、話が進めやすくなります。

さらに、双方の理解のすり合わせをする効果もあり、話を次のステージに移行させるのもスムーズです。

1.自分の話ばかりをしない

前述でも説明したように、聴く力を鍛えるには自分の話をするよりも、相手の話を聴くことに注力すべきです。

そのため、自分の話ばかりを一方向的にしても、

相手からの信頼を得られず、コミュニケーションを取りづらくなります。

また、相手の話を遮って自分の話にすり替えることも避けるべきです。相手は、話したかった気持ちを邪魔されることで、不快な気持ちを持ってしまいます。

2.相手の話を勝手に否定しない

聴く力の低い人は、自分と違う考えを持っている人のことを否定しがちです。自分の考えが正しく、異なる考え方を受け入れられないためです。

しかし、これは相手の話を聴く以前の問題でしょう。自分の意見を述べるのはあと回しにし、**まず自分と異なる考え方があること自体を理解してください。**

3.無理に説得しようとしな

ビジネスにおいて、相手に何らかのアクションを起こしてほしい時、つい相手の心を動かすために説得に走りがちですが、最初から説得の姿勢で臨むのは避けるのが無難です。

まずは、相手の話をよく聴いて要望を汲み取り、**その情報をもとにして説得にあたるほうが効率的**で、双方が満足できる結果となります。

4.相手のペースを乱さない

人は誰しも、饒舌に話せるわけではありません。

双方のコミュニケーションが特に大事な場面では、お互いの話を聴いて考えたり、次の言葉を探したりするなどの間があるはずですが。

この間を遮って話を進めてしまうと、相手は「自分の話を聴いていない」という印象を持ちます。**あくまで、相手のペースを守りながら話を聴くことが大切です。**

まとめ

聴く力とは、相手に心を開いてもらった上で、要望を的確に汲み取るテクニックです。

このテクニックは、接客において有益であり、

商品の提案などの成功はもちろんお客様との強固な信頼関係を築き、社内でのコミュニケーション向上にも役立ちます。

円滑なコミュニケーションを成立させるためには、聴く力こそ求められています。

コミュニケーション能力を向上させたいなら、まずは聴く力を鍛えましょう。