

車塚 元章著 *Motoaki Kurumazuka*

評価される人が使いこなす
仕事の浅知恵 67

Forest
2545
Shinsho

はじめに

なぜ若いビジネスパーソン、もとい普通のビジネスパーソンはくだらないことでヘマをしてしまうのか。

ここで言うくだらないこととは、「話す」「聞く」「書く」「人前で話す」「交渉する」「問題を解決する」など、ビジネスのキホンのキだ。

おそらく彼らは自身の未熟な経験に基づいて場当たり的に行動してしまうから失敗するのである。どうやら、世の中では「自分の頭で考えて行動すること」がすばらしいと考えられているらしい。

しかし、それを真に受けるべきではない。評価されるビジネスマンほど「型通りに行動すること」を大切するのだ。箸はしの持ち方のように何も考えず、型通りに行動すれ

ば、失敗のリスクは減るし、たとえイレギュラーが起こったとしても型を少しアレンジするだけでクリアできるものは多い。

確かにそれは「浅知恵」かもしれない。しかし、勘違いしないでいただきたいのだが、本書で言う浅知恵とは「あさはかな考え」という意味ではなく、だれでも身につけることができるカンタンな知恵ということである。

そして、**評価される人たちほど、この浅知恵を身につけ、あやつっているのだ。**では、そんな浅知恵の例を1つ紹介しよう。

ある企業で若手社員研修の講師を務めさせて頂いた際、休憩時間に入社5年目のT君から質問を受けたことがあった。

「ボク、営業なんですけど、初対面の人と話すのが苦手なんです。何かいいアドバイスもらえませんか？」

「初対面するとき名刺交換するでしょ、その後相手の名前を連呼するといいよ。『○○さんの会社は新宿ですか』『○○さんは企画のお仕事なのですね』とか。とにかく何

でもいいから相手の名前を連呼する。それだけ。カンタンでしょ」

「えっ!? そうですか、わかりました。ありがとうございます」

私はカンタンなアドバイスしかしなかつたし、T君も半信半疑だったと思う。

ところが、1カ月後のフォロー研修の際、研修開始前にT君が近寄ってきて、「先生、ありがとうございます。初対面の人とうまく話ができました。相手の名前を呼んで話をしただけなのに、ビックリしました」と、大喜び。

T君は、相手の名前を呼ぶだけで初対面の人ともうまく話せるようになったというのだ。

それには理由がある。人は自分の名前を呼ばれることに心地よさを覚えるものなのである。初対面の相手でも、自分の名前を何度も呼ばれることで気持ちがりラックスするのだ。

これは、実にカンタンであり、効果がある。

思い出していただきたい。

あなたは初対面の相手と話をする際、どれだけ相手の名前を口にしてしているだろうか。

おそらく、相手の名前を呼ぶという基本的なこともあまりやっていないのではないだろうか。

評価される人が普段やっていることといえば、それほど難しいことではなく、ごく基本的なことなのである。そして、その基本ができていくかどうかでビジネスパートナーとしての評価が大きく違ってくるのである。

本書では、そんな評価される人が普段やっていて、誰でもカンタンにできる「浅知恵」を、「話す」「聞く」「書く」「人前で話す」「交渉する」「問題を解決する」の6つのカテゴリで分け、67個ピックアップした。そして、本書の中からすぐにあなたの悩みの解決策を探し出せるように見出しにも工夫している。今すぐこれらを実践して、評価される人になってほしい。

それが著者としての私の願いである。

評価される人が使いこなす
仕事の浅知恵⁶⁷

***もくじ**

第1章

沈黙なんて恐くない！*「話す」浅知恵

- 01 *アイスブレイキング
客にあいさつしたあとの
次の一言が出てこない…
16
- 02 *結論先出し法
論理的な話し方ができるようになりたい！
19
- 03 *エレベーターピッチ
相手にクドイと言われてしまった…！
21
- 04 *自己重要感
相手に会話を楽しいと思ってもらうには？
24
- 05 *3点要約法
「お前の話はわけがわからん」と
言われてしまった！
26
- 06 *一理三例
なかなか相手を説得できない…
29
- 07 *ハロー効果
客や上司、先輩からいまだに新入社員扱い…
32
- 08 *得意顔の法則
初対面の人との話のきっかけをつかむには？
35
- 09 *全体観志向
いつも話が横道にそれて
言いたいことが言えない…
38
- 10 *プラスワンの法則
相手との心理的な距離を縮めたい！
41
- 11 *沈黙5秒の法則
会話中の沈黙が怖い！
44
- 12 *ピークエンドの法則
会話を切り上げて
「帰りますー！」が言えない…
47

第2章

誰でもプロのインタビュアーに！*「聞く」浅知恵

- 13 *ウィンググラス理論 ————— 52
相手が反論ばかりしてくる！ウザい！
- 14 *バックトラッキング ————— 55
「お前、話聞いている？」と
言われて頭に來ました
- 15 *あいづち・うなずき効果 ————— 58
「聞き上手になれ！」と言われても…
- 16 *YES—クエスチョン法 ————— 60
丁寧にお願ひしたのに
断られてかなりショック！
- 17 *類似性の法則 ————— 63
いつまでたっても
先輩と打ち解けられない
- 18 *聞き方3大NG ————— 66
聞き方で絶対に失敗しない
方法がありますか？
- 19 *クッション話法&イエスアンド話法 ————— 69
反論したいんですが、
面と向かつては…
- 20 *自己開示とジョハリの窓 ————— 72
相手からもっと
本音を引き出したい！
- 21 *質問の4原則 ————— 74
そもそも、聞き上手に
なるための基本って？
- 22 *キャリブレーション ————— 77
本音なのか建て前なのか…？
- 23 *クローズド質問+オープン質問 ————— 80
会話が続く質問のコツは？

第3章

誰に読ませても恥ずかしくない！*「書く」浅知恵

- 24 *MECE ————— 84
文章を書くのが大の苦手で……
基本を教えてください！
- 25 *短文主義 ————— 86
報告書の文章からして、
評判が悪いのですが……
- 26 *文章量優位の原則 ————— 89
いい文章を書こうとすると、
なかなか前に進まない！
- 27 *ターゲット明確化の法則 ————— 92
丁寧に書いているのに、
客がなかなか理解してくれない
- 28 *文章軟化のルール ————— 94
文章が硬いと言われるのですが、
どうしたらいいものか……
- 29 *帰納法&演繹法 ————— 96
頭のよさそうな文章を書きたい！
- 30 *文章の熟成作用 ————— 98
思い入れが強すぎるのが、
独りよがりの文章に……
- 31 *断定効果 ————— 101
相手を説得、動かす文章が書けない……
- 32 *ズーニンの法則 ————— 104
文章を書こうとすると、
身構えてしまつて……
- 33 *文章の書き方3大NG ————— 106
書くのが苦手なのですが、
最低限守るべきことは？
- 34 *メールの2大鉄則 ————— 109
メールをきつかけに、
相手とトラブルに……

第4章

緊張と赤面よ、さようなら！*「人前で話す」浅知恵

- 35 *モデリング
人前で話をするのは
どうも苦手！（その1）
114
- 36 *自信効果
人前で話をするのは
どうも苦手！（その2）
117
- 37 *ザイアンスの法則
人前に立つと
緊張してあがってしまいます
119
- 38 *デタントの原理
話の途中で緊張が襲ってきたら
どうするんですか!?!
122
- 39 *ひとり説得法
聴衆の前では、
どこを見て話をすればいいの？
125
- 40 *質問の3大ルール
プロっぽく見せるには？
128
- 41 *ホールパート法
論理的なプレゼンのコツを知りたい！
130
- 42 *細部描写術
具体例の重要性はわかるけど、
どうやって話をしていいのか？
132
- 43 *人前での話し方3大NG
人前で話をして、
失敗しないための基本とは？
135
- 44 *質疑応答のルール
プレゼンが終わったあとの
質疑応答を乗り切るには？
138
- 45 *キーワード法
カッコよく見せる話し方のコツとは？
140

第5章

シナリオどおりにコントロール！*「交渉する」浅知恵

- 46 *WIN-WIN交渉
戦わずして勝つ
交渉術ってあるの？
144
- 47 *タイムマネジメント
相手から譲歩を引き出すには？
147
- 48 *バトナとゾーパ
不利な展開から一発逆転したい
150
- 49 *先制パンチ法
一発で勝てる、
強力な交渉テクニクは？
153
- 50 *アサーティブ
「交渉」と聞くと、
つい身構えてしまう…
156
- 51 *数の論理
どう見ても、
力関係では相手のほうが上！
159
- 52 *DESC法
論理的に相手と交渉するには？
162
- 53 *保有効果と損失回避性
膠着状態で、交渉がなかなか進まない…
164
- 54 *極端の回避性&決定回避の法則
相手をごちらの思いどおりに
動かしたい！
167
- 55 *譲歩幅遞減の法則
交渉の途中で、どこまで譲歩すべきか迷う
170
- 56 *サンクコストの過大視
なかなか折れてくれない相手に
「YES」と言わせたい！
172
- 57 *3大交渉テクニク
すぐに使えるカンタン
交渉テクニクを知りたい
175

第6章

火消し役はまかせなさい！*「問題を解決する」浅知恵

58 * 問題

「うちの会社の問題って何？」と上司に聞かれたのですが…

180

59 * 問題意識

「問題意識を持って！」と上司に言われるのですが…

183

60 * 問題発見の4P

最近よく耳にするけど、問題発見力って何？

186

61 * 問題解決の3要素

思ってもみない問題が発生！どう対処していいのやら…

188

62 * SWOT分析

「強みで勝負しろー！」とよく言っつけれど…

190

63 * 優先順位マトリックス

どこから手をつけていいか悩んでしまう

192

64 * 水平思考と垂直思考

柔軟性がないと言われてしまう…

194

65 * 仮説思考

上手な情報収集の方法を知りたい

197

66 * Must-Want 分析

複数の解決策の中から最適な解決策を選びたい

200

67 * 空・雨・傘

論理的な考え方は、どうやって身につけるの？

202

装幀* panix (keiichi saito)

DTP・図版作成*野中賢(株式会社システムタンク)
本文デザイン*フォレスト出版編集部

第 1 章

沈黙なんて恐くない！
* 「話す」 浅知恵

客にあいさつしたあとの
次の一言が出てこない…

「きどにたてかけし衣食住」だ

相手との間の冷たい壁を溶かそう

たとえば、あなたがセールスパークソンだったとして、お客様のところに訪問したら、まず何と言うだろうか？

「おはようございます」「お世話になります」「ご無沙汰ぶさたしています」、あるいは「はじめまして」

といったあいさつをするはずだ。

ここまでではいいだろう。

しかし、次の一言は意外に出ないもので、「それでは、今回のご提案の件ですけど…。」と言って、いきなり仕事の話をはじめてしまう人もいる。

しかし、これではダメ。

とくに初対面のお客様であればなおさらだ。

お客様は「この人、いったいどんな人なんだろう」と警戒心を抱いているわけで、お互いの間には精神的な見えない壁がある。

だから、あいさつの次はその壁を取り払わなければならない。

「今日はいいいお天気ですね」

「いやー、急に寒くなりましたね」

といった一言でも、ずいぶんお客様の気持ちは和む。

これを「アイスブレーキング」という。冷たい氷を割って、温かい人間関係をつくるための会話のことだ。

「きどにたてかけし衣食住」で乗り切る

ここでポイントになるのは、できるだけ新しいネタを話題にすることだ。

会話に詰まったら思い出したいネタ

きどにたてかけし衣食住

季節、四季
道楽、趣味
ニュース、新聞
旅、旅行
天気、気候
家族、家庭
健康、病気
仕事、アルバイト
衣類、服装
食べ物、食事
居住、家



打合せの前に復唱しておくことをお勧め。

せいぜい、ここ1週間以内のことがいいだろう。

「1カ月前から暑くなりましたね」と言われるより、「昨日から急に暑くなりましたね」と言われるほうが「確かにそうですね。急に暑くなりましたね」と反応しやすいものだ。

「きどにたてかけし衣食住」という言葉がある。

これは、会話をするときのきっかけとなるキーワードを集めたフレームワークのことだ。この11のキーワードに沿って事前に話を準備しておけば、会話もスムーズに進むだろう。

論理的な話し方が
できるようになりたい！

結論を先に言えば、
あとはどうにでもなる

論理的な話し方の特徴とは？

論理的で理路整然と話をする人と、そうでない人との違いは、じつはほんのちよつとしたことだ。

論理的で理路整然と話をする人は、自分の言いたいことや結論から先に話をする。

そのあとで「というのも」「理由としては」と続けている。

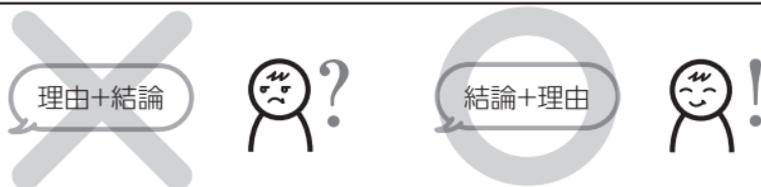
結論＋理由の順番で話をするのが、論理的で説得力のある話し方のコツだ。

これを「結論先出し法」という。

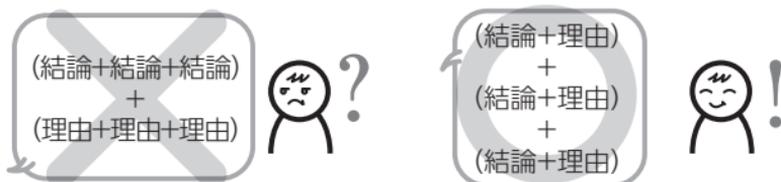
なぜ印象が全然違うのか？

「さまざまな角度から調査検討を行った結果、2号店の出店は銀座地区にすべきと考

結論先出し法



.....結論がいくつもあるときは……



仮に結論が3つあるのなら、1つずつ切り離して説明する。

えます。というのも、銀座地区は商業地域として日本のトップブランドであり、今後の我々のビジネスの発展に……」

どうだろうか。論理的に聞かえないだろうか？

逆に、「さまざまな角度から調査検討を行った結果、2号店の出店には次の3つの地区が候補としてあがりまして、それは銀座地区と青山地区と六本木地区なんです。そもそも銀座地区というのは……」

これでは、「それで、結論は何なの？」と聞き手は疲れてしまう。それに、あなた自身も長々と話をしてる間に、「あれっ、結局俺の言いたいことって何だったけ？」となっては困るだろう。まずは、はじめにバシッと自分の主張、結論から入ることでブレがなくなる。

ASAJIE

03

エレベーターピッチ



相手にクドイと
言われてしまった…！



30秒以内に伝えろ！

30秒で話す技術

「君の話は少しくどいんだよ、もう少し簡潔に説明してくれないかなあ！」

上司からこのように言われたらショックだ。

少しバカにされた気分になるし、「俺って頭の回転鈍いのかな？」と自信喪失だ。だから、そう言われないために、「エレベーターピッチ」をマスターしてほしい。

起業家が、投資家から必要な資金を獲得するために、エレベーターに同乗しているわずか30秒の間に、自らの事業計画を提案し説得することに由来している。

30秒といえは、文字数でいえはせいぜい250字くらいのことだ。

それだけで投資家を動かすというのだから、かなり説得力のある話でないといけな
い。

もつとも、実際には初対面の投資家から30秒で資金を獲得するのは難しいだろう。
しかし、短い時間に簡潔で、相手にわかりやすい話をし、納得してもらおうというコ
ンセプトはとても重要だ。

エレベーターを降りる際に「よしわかった、投資しよう！」と言わせられなかった
としても、

「じゃあ、このあと私のオフィスに来て、続きを聞かせてくれないか」
と言われるくらいなら大成功だろう。

細かなデータは話さない、資料で渡す

話がくどいというのは、同じ話を2度3度するからということもあるのだが、むし

る本当の原因は、結論に至るまでの理由説明や、背景の説明が長いことにある。

だから、エレベーターピッチをマスターするには、先述した結論+理由のパターンを応用して、次のように話をしてほしい。

「さまざまな角度から調査検討を行った結果、2号店の出店は銀座地区にすべきと考えます。というのも、銀座地区は商業地域として日本のトップブランドであり、今後の我々のビジネスの発展にとって最重要地区と考えられるからです」

そのあとこう続けて資料を渡せば、30秒に収まるし、とてもスマートだ。

「そして、私がおんな結論に至った経緯や、裏付けとなるデータはこちらです。のちほど確認してください」