

# 人間関係を改善し、業績を向上させる

## 雑談のテクニック

インサイトラーニング株式会社

代表取締役 箱田忠昭

### 1. 雑談力も大切なビジネス能力

ビジネスでもプライベートでも、良好な人間関係が必要不可欠です。人間関係がうまくいけば、自然と仕事もうまくいき、豊かな人生を送ることができます。

では良好な人間関係を築くためにはどうすればいいのでしょうか。

他人とのかかわりにおける基本となるのは会話です。人は会話を通して他人に親しみを抱いたり、距離を感じたりします。日常の何気ない会話、好きなことをお互いに話して相手に聞いてもらう、それが雑談です。

うまく雑談ができる人は、良い人間関係を築き、豊かな人生を送ることができます。その意味で雑談もひとつの能力です。

人と話をする上では、「話す」ことと同時に「聞く」ことも重要であると言えます。人は誰でも、相手に話を聞いてほしいと欲するものだからです。

雑談をする際の基本的な技術として、初対面の人やよく知り合っている人との会話のキャッチボールのテクニックが必要です。

そこで本稿では、人間関係の基本ともいえるべき対話＝雑談のテクニックを学んでいただきます。

### 2. 雑談力自己チェックテスト

まず始めに、あなたの雑談力をテストしてみましょう。

ビジネスシーンでは説得や交渉などの高度のコミュニケーションスキルを要求されます。

しかし、その基礎となるのは対話能力であり、雑談能力であります。

ここではビジネスにおけるコミュニケーション能力及び雑談能力をチェックします。

## 雑談力自己チェックテスト

(あてはまるものには口の中に  をつけてください。)

Q1. 会社の人や取引先の人と話すのが好きだ

Q2. 自分は人に好かれるほうだと思う

Q3. 会社の人や取引先の人と話す前に、  
できるだけ世間話をするようにしている

Q4. 自分は話をするのがうまいと思う

Q5. 自分とは違う意見を理解しようとする

Q6. よく人から聞き上手だと言われる

Q7. 年齢や立場が上の相手にも、自分の考えを伝えられる

Q8. 話し合いや交渉では粘り強いほうだ

Q9. 自分の感情をコントロールすることができる

Q10. 対立する意見の持ち主とも良い関係を築く努力をする

- Q11. 相手が何を望んでいるかを考えながら話す
- Q12. 他人を怒鳴りつけたり責めたりすることはない
- Q13. 自分だけではなく、相手の要求も満たそうと思う
- Q14. 緊迫した場面でも冷静になれるほうだと思う
- Q15. 意見が分かれたときに自分から提案をして解決しようとするほうだ
- Q16. コミュニケーションをとっている最中の  
態度・顔つきはいつもおだやかである
- Q17. 人と交渉するときは事前に裏付けとなる調査をする
- Q18. 個人攻撃されても過度に反応はしない
- Q19. 他人との関係は、誠実さを大切にする
- Q20. 冗談やギャグを言うのがうまい

## 雑談力自己チェックテスト採点結果は？

### □16個以上のあなたは

あなたはコミュニケーターとしての特性を持った人だと言えます。その特性を生かして、自分の力を発揮する技術を磨いてください。

### □8個以上15個以下のあなたは

まずまずのコミュニケーション能力を持った人だと言えるでしょう。ただし、NOの解答になった部分は改善点として意識してください。

### □7個以下のあなたは

コミュニケーション能力が不足しているかもしれません。しかし、努力によって能力アップは可能です。基本的なコミュニケーションスキルを身につけることから始めましょう。

### 3. 「ザイアンスの法則」で人間の行動パターンを知る！

雑談のテクニックを学ぶ前に、背景となる人間関係の理論を紹介しましょう。

人間の行動パターンについてザイアンスという学者の説いたのが、次の3つの法則です。一般に「ザイアンスの法則」として知られています。

1. 人は知らない人には攻撃的、批判的、冷淡に対応する。
2. 人は会えば会うほど好意をもつ
3. 人は相手の人間的側面を知ったときに好意をもつ

これらのことからわかることは、「良い人間関係をつくるには、よく知り合うことが大切」だということです、

わたしは職業柄、いわゆるトップ営業マンと会う機会がたくさんあります。会って驚くことは、彼らが決して話がうまいわけではないということです。

立て板に水を流すような弁舌さわやかな人は意外に少ないのです。

彼らは経験上、「良い人間関係をつくるには、よく知り合うことが大切」であり、それが売りに上げに繋がることを知っているのです。

もちろん、このことは営業に限らず、ビジネス全般、プライベートな場面でも共通することです。

それでは、「ザイアンスの法則」について詳しく説明します。

#### **①人は知らない人には攻撃的、批判的、冷淡に対応する**

たとえば、銀座の街中を歩いていて人が倒れていたとしましょう。もしも、あなたの知らない人であれば、そのまま通り過ぎるでしょう。多少はそのことで良心がとがめることはあるかもしれませんが。

ところが、その倒れている人が自分の親しい人だったらどうしますか。

おそらく、すぐに近寄って行って助け起こそうとするはずで。

つまり一般のコミュニケーションでも同様で、人は知らない人に対しては平気で冷淡な対応をするものですし、できるものです。ということは、ビジネスパーソンとしては相手と親しくなり、冷淡にされないように努力していくことが欠かせなくなってくるわけです。

## ②人は会えば会うほど好意をもつ

2番目は「熟知性」として知られる法則で、接触回数を高めることで好意をもってもらえます。上司や部下、同僚とは「会えば会うほど」いいのです。

昔、セールスでランチェスターの法則がブームになったことがあります。もとは、第一次大戦時の航空機の戦闘での「法則」だったのですが、それがセールス向けに応用されて知られるようになりました。

その中に「売り上げは訪問回数の2乗に比例する」というのがあります。つまり、お客を訪問して会えば会うほどに「2乗的に」売上もアップしていくというのです。

これは営業の格言である「営業マンは用がなくても通え」とか「渡してきた名刺の厚さが売上に通じる」などというのと同じです。

「今日はパンフレットが出来ました」「ぜひお知らせしたいことがあります」と、用事をムリにでもつくってでも、お客のもとへ通うとよいということです。

つまり、口ベタであっても会う頻度を多くすることが大切なのです。相手にしゃべらせて相手を知ることがポイントになります。そして、自分を語り相手に知ってもらうことが目的ですから、別に説得力も必要ありません。

たとえ口ベタでも接触頻度を多くすれば、他人から好意をもってもらえるのです。

ですから、1カ月に1回会って30分話すよりも、1カ月に6回会って5分ずつ話したほうがいいのです。

## ③人は相手の人間的側面を知ったときに好意をもつ

「人間的側面」というのは、「仕事以外の面」と考えてください。

家族のこと、趣味のこと、価値観というような仕事以外での相手の面を知ることによって、人は仲良く親しくなることができます。

昔、日経新聞で「売れる営業マンのセールストークを調べたところ『世間話8割、仕事の話2割で、とにかく自分を好きにさせること』というのが各界のトップ営業マンに共通したセールストークでした。ここでいう世間話とは雑談といってもよいでしょう。

つまり、仕事以外の面をどんどんさらけ出していくことにより、お客はあなたの人間的な側面を知ることができます。そのことにより、相手はあなたに好意を抱いて最終的には仕事がスムーズにすすむことになります。

## 4. 「MBWA」理論で相手の気持ちをしっかりつかむ

ところで、ザイアンスの2番目の法則は「会えば会うほど好きになる」ということでしたが、これを応用したのが「MBWA」理論です。MBWAとは Management By Walking Around の頭文字をとったものです。

つまり、管理職が部下をやる気にさせるには、常に職場の中を歩き回って、声をかける。声かけ運動をすることです。

たとえば「山田君、この前のプレゼンどうなった?」「ところで〇〇商店の商談、進んでいる?」と、声をかけてください。

ここで大切なことは、仕事に関することだけではなく、プライベートな側面をとり上げて声をかけるということです。

たとえば、「花粉症ひどいんだって? どう今日は」「そういえば奥さんの病気、よくなった?」「息子さん今度、幼稚園だって、早いなあ。このくらいの時が一番可愛いんだよね、どこの幼稚園行ったの?」

という具合です。正直、人の子供がどこの幼稚園に入っても、自分にはまったく関係ありません。どうでもいいことでしょう。

しかし、こうした個人的なことに関心を向けることで、部下は

“ああ、自分のことをいつも気にかけてくれているんだな” “家族のことまで覚えていて、気をつけてくれるのか”

という気持ちになります。そこから、こういう人のためなら、ここは一つ頑張らなければならないな、とやる気も起きてきます。

机の前に座ったままで、部下を呼んで報告を聞いたり、朝礼で「頑張れ、もう少しだ」と言っているだけでは効果はありません。

ともかく、部下のやる気を引き出すなら、職場の中を“ウロつき歩き回りながら”、少しでも多く声をかけるよう心がけることです。

## 5. コミュニケーション・スターターを身につけよう

たとえば、友人の結婚式に招かれて見知らぬ人と同席した場合、セミナーや研修会で知らない人と隣り合わせに座ったとき、パーティーなどで周りが全部知らない人ばかりのときなど困ってしまいますね。

どうしよう、名刺を出して自己紹介をしようか。でもその後、話すことが無かったらどうしよう、といった感じで、不気味な沈黙が続くことがあります。雑談をするのが結構むずかしいですね。

そんなとき、ちょっとした小質問を用意しておくと便利です。

アメリカ人など、とても気さくで飛行機などで隣り合わせに座ると必ずといっていいほど話しかけてきました。

「ハイ、あなたは日本から来たのですか？」

「ニューヨークへ仕事で行くのですか？」

「どんな仕事なんですか？」

こんな形でどんどん会話を進めていくのが上手です。そこで、私たちも会話をスムーズに進めるための簡単な小質問をたくさん覚えておき、TPO（時、場所、状況）に応じて、会話をはずませる必要があります。

私はそれを「コミュニケーション・スターター」と呼んでいます。

### ●コミュニケーション・スターターの質問

それでは、コミュニケーション・スターターには、どのようなものがあるでしょうか。ここでは、典型的な四つの質問をあげてみました。

#### 質問① 『あの、ひとつだけお伺いしてもよろしいですか？』

この質問に対して、ほとんどの人が「はい、なんですか」と応えてくれます。「いいえ、聞かないでください」と言う人はいないでしょう。

ですから、この質問はまさにコミュニケーション・スターターといえるものです。とりあえず会話を始めるにあたって、この質問を活用してください。

#### 質問② 『どちらにお住まいですか？』

たとえば、「船橋です」と答えたら、すかさず「いい所にお住まいですね。あそこは昔、金持ちの別荘地だった所ですよ」というように肯定的な応答をします。

次に「東京へはどうやって通っているんですか？」「電車は混んでいますか？」「あの辺ですと、買い物は船橋ららぽーとでするんですか？」と続ければいいのです。

### 質問③ 「ご出身はどちらですか？」

たとえば、相手が「私は茨城の出身です」と答えたとします。間違っても「茨城ですか。すごい田舎ですね」などと否定的な応答をしてはいけません。

「茨城？関東の名山、筑波山のある所ですね」「私、茨城の霞ヶ浦へ行ったことがあります。きれいな湖ですね」というように、ポジティブな対応をします。

もしも、行ったことのない、あなたと関係のない所であったら、「鳥取ですか？砂丘があるというくらいしか知らないんですけど、どんな所ですか？」「名所、旧跡にどんな所があるんですか？」「名物の食べ物は何ですか？」と続けます。

### 質問④ 「お仕事は、どんなことをなさっているのですか？」

もしも「SEをやっています」と答えてきたら、「いいお仕事ですね。SEって頭も使うし大変でしょう」「それじゃ、パソコンはお得意ですね。今度教えてください」というように応答します。

以上の4つはコミュニケーション・スターターとしての基本です。ほかにも次のような質問も使えるので参考にしてみてください。

「なにかスポーツをやっていますか？」

「〇〇さんの血液型は何型ですか？」

「音楽はお好きですか？」

「休みの日は何をしていますか？」

「趣味は何ですか？」と聞けば、「子供と遊んでいます」とか「実は習い事をしていますね」「もっぱら、女房との散歩とショッピングですね」というような答えが返ってきます。そうすれば、話のネタがどんどん広がっていくでしょう。

## ●雑談を続けるテクニック

相手と楽しく話をしたいけれど、「どうも話が續かない」と言う人がいます。そんなときに使えるテクニックがリフレクティングです。

私も昔そうでしたが、知らない人となかなか話はずませることが苦手でした。しかし、毎日知らない人と話をして、相手をひきつけてしまう名人がいます。

そう、飲み屋のママやホステスです。彼女たちの使っているテクニックがリフレクティングという話し方のテクニックです。

リフレクティングは英語で reflecting と書きます。「反射」とか「反映する」という意味です。つまり、相手の言ったことを、そのまま言ったとおりに反映するのでリフレクティング（反射）と言うわけです。

たとえば、お客が「最近、寒いね」と言ったとき、ママさんは「そうですね」と素っ気無く答えるのではなく、客の言ったことをそのまま繰り返します。

「そうですね。本当に寒いですよね」と言えばいいのです。

たとえば、こんな感じで会話を引っ張ります。

「この前ハワイに行ったんだ」

「ハワイに行ったんですか？いつですか？」

「この前の5月の連休を利用してね」

「5月の連休ですか。高かったでしょう？」

「うん、大体普通の3倍は取られたよ」

「えー、普通の3倍ですか。大変でしたね。どなたといらしたんですか？」

「女房と行ったんだ」

「奥さんと行ったんですか。奥さんも喜んだんじゃないですか？」

という感じで会話はどんどん続いていきます。

## 6. 褒め言葉アプローチで相手の心をつかむ

コミュニケーション・スターターで、もうひとつ大切なことは、とにかく相手を褒めることです。これを「褒め言葉アプローチ」といいます。

相手を褒めるということに関しては、日本人はどれも苦手です。「ただのオベンチャラじゃないか」「そんな見え見えのお世辞なんか嫌だ」と、すぐ拒否反応を起こしてしまう人も少なくないでしょう。

しかし、褒めるということをイコールお世辞、見え透いた嘘と考えてしまうからいけないのです。たとえ、お世辞だと分かっている人間、自分のことを褒められて嫌な気持ちになる人はまずいません。

褒められれば「ああこの人は自分に関心があるのか」「ひょっとして好意を持ってくれているのではないか」と考えるのが普通だからです。

逆に、お世辞抜きで核心を突いた質問ばかり繰り返し、それが相手のウィークポイントに何回も触れたら、やがては不愉快になり怒り始めるでしょう。

では、相手の何を褒めればいいのでしょうか。とっさに訪問した場合には、まず思い浮かばないでしょう。

こうした時には、部屋の中をつぶさに観察してください。必ず何か、目立つ物があるはずです。たとえば、写真や絵画、置物といったものです。

それこそが、本人が人に見せたい、自慢したい物で、だからこそすぐに目立つ場所に置いてあるのです。

もし、有名人と一緒に写っている写真が飾ってあったら、それにターゲットを絞ります。そこで魔法の質問を駆使して

「一つ伺っていいですか、一緒に映っている方はひょっとして…あの〇〇さんじゃないんですか？」と聞いてみるのです。すると

「ああ、気がつきましたか、実はあれは2年前にあるパーティーで撮ったんですけど」と、いうように相手が話し始めたら「いや、すごいですね。〇〇さんと実際に話されたんですか？どんな方でした」と褒めます。

これが糸口になって雑談、つまりコミュニケーションが始まります。

## 7. 「SOS」話法でアプローチする

たとえば、ある部長に会う場合、その部長の長男が志望する大学に見事合格した、という情報を事前に得ていたら開口一番に

「部長、おめでとうございます。息子さん、〇〇大学に受かったんだそうですね」と言うことです。

「そうなんだよ。どうなるかと思っていたけど、ほっとしたよ」  
自ずと普段気難しい部長の顔もつついほころんでくる、というものでしょう。  
ここで使ってもらいたいのが「SOS」話法です。

S=「すごいですね」

O=「驚きました」

S=「さすがですね」

の3つのキーワードです。これを今の例に当てはめると、次のような褒め言葉アプローチが成立します。

「えっ、現役で受かったんですか？すごいですね」

「いや、驚きました」

「やはり部長のお子さんですね。頭がいい。さすがですね」

という具合です。その結果

「いや、とりあえず国立に受かったから金かかなくて助かったよ」

というような言葉が飛び出してくれば、これはもう、かなり息子自慢と考えて間違いないでしょう。

実はこの部長、その話をしたくてウズウズしていたことが、この雑談を通して分かります。こうしたタイムリーな褒め言葉アプローチは、きわめて有効です。これがきっかけになり、あなたに対する部長の考え方も、まるで変わってくるでしょう。