

連載

元女優・宮北侑季が  
「お客さまをとりこにする」  
会話術をレクチャー



# お客さまの に響く 話し方講座



## 【第6回】話す雰囲気に合わせて、 空間作りをしよう!

同じ言葉でも、その時のシチュエーションによってまったく受け取る側の感覚が違ったことはありませんか？  
視覚、聴覚、嗅覚……、人間の持つさまざまな感覚が目的に合った状態の空間で行われるセミナーや講座は、参加者の集中力と理解力を引き出すことができます。  
今回は自身のサロンやイベント会場で、セミナーや講座を主宰する際に知っておきたい「空間づくり」について紹介します。

文 宮北侑季 写真 La Briller 市瀬真理、NATULUCK (ナチュラルック)

## 話す場所・雰囲気 伝わり方は激変する！

2月号の「第一印象にこだわる」という項目で、「人間は物事の8割を視覚で処理する」というお話をしました。だからお客さまに合わせた第一印象、役づくりをしようね、という内容でした。要するに、相手に思いを伝えるために「話す以外にも方法があるんだよ」ということなのです。

話し方に自信のない人でも、その他で工夫すれば相手にも伝わりやすく、また自分もラクに話ができるよ！というのが今回のお話です。

題して「伝わりやすい、話しやすい場所・雰囲気をつくらう！」です。

たとえばね、あなたが男性からプロポーズをされるとしましてう。台詞は「僕と結婚してください」です。この言葉を

① 親子連れでにぎわう、ファミリーレストランで言われた場合  
② 一流ホテルの最上階、カウンターバーで目の前には夜景が広がり、雰囲気ある間接照明の中、生のジャズ演奏をBGMに言われた場合

どちらが「グラッ！」ときますか？

もちろん②ですよ。と同時に、プロポーズする男性は、①と②のどちらがプロポーズの言葉を言いやすいと思いますか？

はい、②ですよ。

お分かりですか？ 「僕と結婚してください」という言葉は一緒でも、場所や雰囲気を選んで、時には自分で演出して言うことにより、相手にも伝わりやすい、自分も言いやすいということになるのです。

私が主宰している言響スクールは定員6名様ということもあり、「受講生のみなさんと近い距離で」「一体感がつくりやすい場所」「周りが、できるだけ音が入ってこない集中できる場所」「全国から生徒さんがいらっしやるので、駅から近い場所」と、かなりこだわって会場を探しました。

その結果、私は東京のJR四ツ谷駅から徒歩1分のところにある「ナチュラック」という場所で、セミナーを開催しています。

ここは内装に風水を取り入れた「ビジネス空間」なのですが、いらした方の集中力が高まるように「空間づくり（部屋の大きさ・机の並べ方など）」「照明」「音楽」「香り」にこだわっています。もう1年以上ここでスクールを行っています。受講された方はすこ

## セラピストの悩み

お客さまと話をする時、顔がこわばって  
しまいます。どうすれば、自然に笑顔が  
つくれますか？（30代セラピスト）

宮北から  
の  
答え

「いい人ですね」  
と口にしてみて！

人と会う前に声に出して「いい人ですね」と3回言ってみましょう。またその人と話をしている時も、語尾に「いい人ですね」と、相手に気づかれないように口の中でいってみましょう。これは私が司会者をやっていた頃、習った方法です。のつじつまは全く合わなくて結構です。

「いらっしやませ（いい人ですね）」  
「ここまでで、何かわからないことはございますか？（いい人ですね）」

「私も、よくあります（いい人ですね）」  
と、こんな感じ☆

この「いい人ですね」は、母音「い」と「え」がたくさん使われています。ちなみにこの言葉を全て母音になおすと「いいいおえうえ」。

「い」は口が横に開く。

「え」は口が横に開き、口角が上がります。

口角が上がれば、声や表情は必ず明るくなります。したがってこれは、自然に笑顔になる魔法の言葉なのです。

く集中してスクールに望んでください。もちろん、講師の私も集中することができません。この空間に助けられて、毎回スクールを行っていきます。

皆さんもアロマセラピシーのセミナーなどやる際には、  
① 人数は何人くらいで、

② どのような内容で

③ ②を伝えるためには受講生の皆さんにどのような状態で受けてもらいたいのか？

「リラックスできる」「アットホームに和気あいあい」と「集中して講義が聞ける」など、これらを押さえてから、まず場所を探してみてください。

## デスクや椅子の 並べ方について

まず講師であるあなた。そこに演台（机）は必要ですか？ 演台があると、話すための原稿もさち

# 机の配置で言葉の伝わり度が変わる！

セミナーを行う場所で机を配置する場合、その配置したいで言葉の伝わり方が大きく変わります。

図1 言葉のエネルギーが抜けてしまう机の並べ方

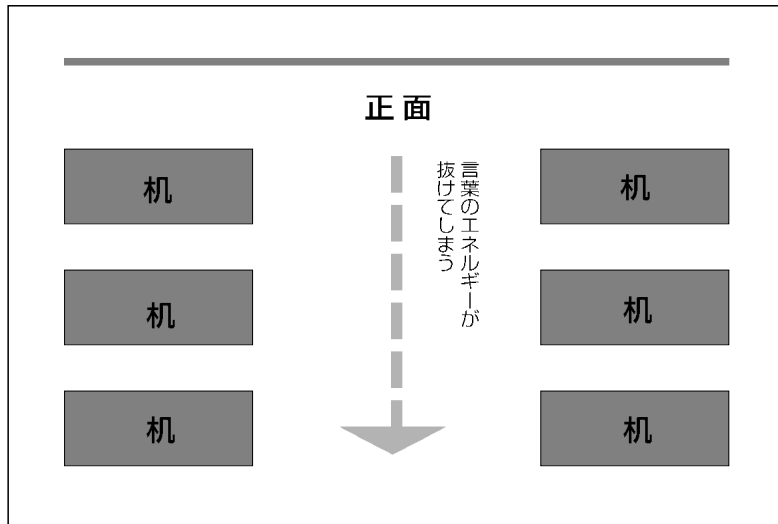


図2 中央に机を配置すると言葉が伝わりやすい

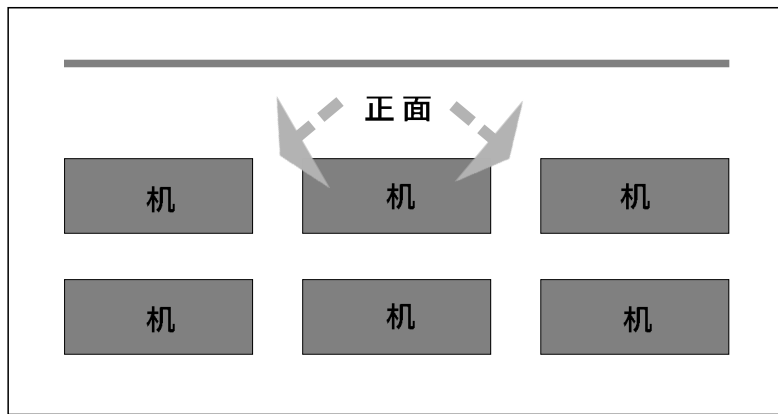
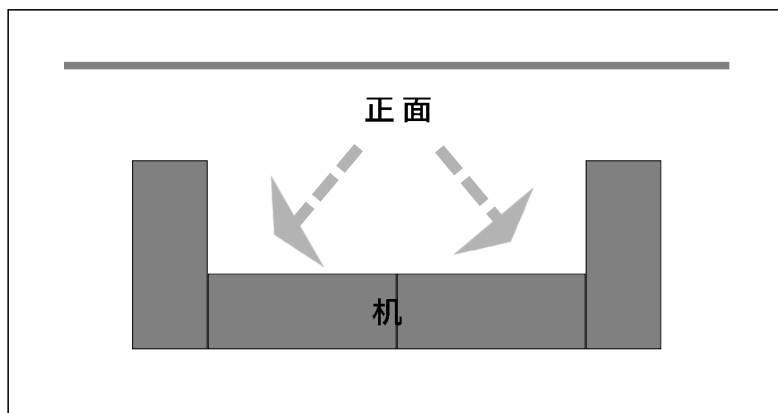


図3 正面を囲むスタイルも言葉はしっかり伝わる



んと置けますし、あなたもその場所  
所で落ち着いて話ができませんね。  
ですが、受講生との間に演台をは  
さんで壁ができてしまいます。そ  
れは注意してください。  
ちなみに、私は常に「一体感」  
を求めますので、演台は一切使い  
ません。ただ、1日を通して話を  
する時などは、ある程度原稿も必  
要ですので、折りたたみ式の「譜  
面台」を使っています。これでし

たら、どこにでも移動できますの  
で、お客さまとの間に壁ができて  
しまう心配はありません。  
図1をご覧ください。これはや  
ってはいけない机の並べ方です。  
講師は多少動くことはあっても、  
多くは中央で話をしますよね。そ  
の時に中央があいていると、言葉  
のエネルギーが全部ぬけてしま  
います。ですから図2や3のように、  
中央に人をいれる、もしくは囲む

ようなスタイルで机や椅子を配置  
してください。  
お客さまにメモを取ってもらう  
以外に「何か道具を使って実験す  
る」「ワークなどで書く作業があ  
る」場合には机があると親切でし  
ょう。もしメモを取ってもらうだ  
けならば、バインダーかなにかを  
用意して椅子のみでもいいと思  
います。机があると、どうしてもメ  
モを取ることに集中してしまい、

講師であるあなたの顔をなかなか  
見ていただけません。話を集中し  
て聞いてもらいたい場合は、椅子  
のみでもいいでしょう。  
私も体験セミナーを行う場合は  
椅子のみをセッティングします。  
なぜなら、話の内容を頭で理解す  
る以上に、まずは体感していただ  
きたいからです。どうぞ、自分の  
セミナーの目的に合わせて、空間  
作りをしてみてくださいね。

## 照明は話す内容によって調整しよう

基本的に講師が話をする場合は明るくします。ただ、もしセミナーの中で、内面に触れる深い話をすると、もしくはお客さまや生徒さんにそういった話をしてもらおう場合は、少し暗くしましょう。深い話をする時にあまり明るい、心が緊張して固くなってしまう場合があります。また、聞く人の顔があまりにもぱっちり見えすぎると、リラックスして話ができません。少し暗くすることにより、相手がよく見えないという安心感から、自分の世界に入りやすくなるのです。

## BGMは雰囲気UPへの欠かせない

音楽にはこだわりましょう！たとえば、セミナーが始まる前に無音ですと、初めていらした生徒さん同士は緊張します。自分の話し声に緊張するのです。また講師であるあなたも、聞こえてくる音が自分の声だけだと、これまた緊張します。

まず、セミナーが始まる前に音楽をBGM程度にうつつらかけおきましょう。どんな音楽にするかはお任せしますが、雰囲気を

## 言葉だけでなく照明、音楽、香り、セッティングなどで話す側も聞く側も、その世界に入りやすくなります

やわらかくしたい場合はゆつたりした音楽を、もしエキサイティング系で行きたければ、ノリのいい音楽がいいでしょう。

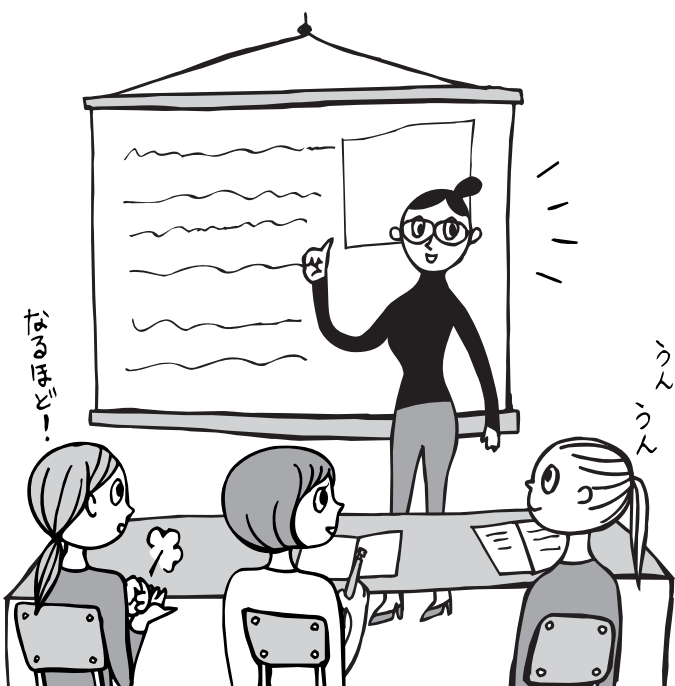
そしてセミナー中、お客さまになにかワークをしていただく時にも、BGMは必要です。すると、場がなごみ、ワークに入りやすくなります。

セミナー中、自分の話に合わせて音楽を入れた場合、音にあわせて話ができますので、雰囲気ある話ができます。ただし、この時の音楽は歌詞が入っていないものをおすすめします。もし入っているも、日本語以外がベター。日本語の曲に日本語が重なると、聞いているほうも、話すほうも気が散ってしまい、話に集中できませんのでご注意を！

### その場の目的に合わせた香りを

これも、ちょっと工夫してみましよう。お客さまがいらしたときどんな香りがしていたら喜ばれますか？

ちなみに今回ご紹介したナチュラックさんでは、いつも集中力が高まるアロマやお香が焚かれています。もちろん私がセミナーをやるときも、生徒さんがいらつしやる前に、お香を焚いてもらって



ます。私のアトリエでも、個別レッスンで生徒さんがお越しになる時は、必ず集中できるアロマを焚きます。

また、主宰するセミナーがある日には、自分自身がリラックスできるお気に入りのオイルを身につけています。すると不思議なもので「そのオイルの香り」が言葉で「そのオイルの体」が反応してくるのです。おかげさまで、その香りだけで、セミナーのテンションをかなり上げることができます。



### 宮北侑季 (みやきたゆき) さん

西田敏行・緒形直人率いる劇団青年座を経てTV・舞台等で活躍(役者名:宮北由季)20年の俳優実績を生かし、現在「言響(心に響く話し方)スクール」を主宰。特に「言響スクール1DAY特別集中コース」では全国から受講生が集まり告知後、2時間半で満席になる。現在、もっとも受講するのが難しいスクールのひとつ。3月より定期的に「言響ポイントセミナー」開催。日時など詳しくは宮北侑季の『言響(心に響く話し方)サイト』[www.genkyo.net](http://www.genkyo.net)

さあ、いかががでしょうか？

先日生徒さんで、ダイビングショップを経営されているオーナさんがいらっしやいました。この話を伝えた後、彼はお店にハワイアの音楽を流し、ココナッツの香りを焚いたそうです。そしてプロジェクターで常に南国の海の映像を流し続けました。すると、いらしたお客さまは、あっという間に海にきたような気分になりました。オーナさんもその雰囲気の中、海の素晴らしさ・ダイビングの面白さ、感動をその気になって話ができる。結果、かなり売り上げが上がったそうです。言葉だけではなく、こういった演出でお客さまをその気にできるのです。

「うまく話さなくてはいけない」と思っていたみなさん、少し気持ち

ちが楽になりませんか？

役者時代、舞台をやらせていただいたときの話です。本番を迎えるまで、我々は毎日読みかからばじまって、立ち稽古を行います。まだその時は稽古場ですので、本番のような照明もなければセットもありません。もちろんBGMもない段階で稽古を続けていきます。

そして芝居内容が固まると、場面に合わせて音楽が決まります。その音楽に合わせて台詞を喋った時、我々役者のテンションはグンと上がり、気持ちも入れやすくなります。

そして劇場へ。劇場ではすでに照明スタッフさんや大道具さんが、芝居内容にあわせたセットを組み立てています。倉庫のような

がらんとした空間で稽古をしてきた我々にとって、ドンドン形ができてき上がっていく、とてもワクワクする瞬間。そして、内容にあわせた道具に囲まれ、照明が自分にあたって台詞を喋った時、鳥肌が立ちます。そしてどんどんその気になつて、本番を迎えるわけです。

ただ、何もないところで台詞をしゃべるより、はるかに話がしやすいし、集中できます。

是非、みなさんも身近なものを活用して、自分がその気になる、お客さまもイメージしやすくなる工夫を仕掛けてみてください。この仕掛けにはまるとめちやくちや気持ちがいいです。癖になります。そうやって「お客さまの心に響く表現方法」を楽しんで工夫してみてください。

## お客さまの心に響く話し方講座