

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3回】サロンの商品をお客様にすすめたい!

肌がつるつるになる化粧品、オーガニック栽培で作られた精油、  
使い勝手の良い植物油……。

どれもセラピストが厳選したとっておきの商品を販売しているのに、  
なかなかお客様に手に取ってもらえない、  
と悩んでいる方は多いようです。

第3回では、そんな店販に関するお悩みを  
「話し方」で解決するための方法をご紹介します。

解説は、元役者の宮北侑季さんです。

文 宮北侑季 写真 ラ・プリエ市瀬真理 漆戸美保

自分がピンとこない商品を

おすすめするにはどうしたらいいですか？

(20代女性サロン勤務)

宮北からの  
答え正直に話すことが  
信頼・安心感につながる

もし、商品自体の良さがあなたにピンと来ない場合、その商品をお客様にはおすすめしないでください。

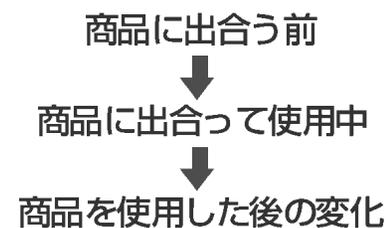
そういう時は正直に「この商品、お客様の場合ですと、あまりおすすめできません」と言ってください。そして、なぜおすすめできないのか、はっきり理由を言ってください。するとお客様は「この人は売ろうとしていない。本当に納得いくものを、私に合ったものをすすめようとしてくれている」とあなたに信頼・安心感をもってくださいます。

また、あなたがその商品をよく理解していない場合、これは商品についてしっかりと勉強してください。

第1回目にも書きましたが「オタクのごとく！」です。とことんその商品を、ありとあらゆる角度から調べ上げてください。



新商品にまつわる歴史・物語を交えて伝える



出合ったばかりのお客様に対して、その新商品にまつわる物語を伝えることで、話に「深み」が増す。すると、お客様にも伝わりやすくなる

説得ではない、感動させる

今回はずばり！「お客様にサロンの商品を買っていただくトークを身につけたい」方にお話をしますね。

さて、ちょっと考えてみましょう。サロンの商品を買っていたためには、サロンに続けてお越しただかなくてはなりません。続けてお越しただかためには「このサロン、素敵！ また来たいたい！」とサロンやあなたに興味を持ってもらわなくてはなりません。興味をもってもらうためには、いつもお客様に喜んで、感動していただくなくてはなりません。

いいですか？ よく「商品をおすすめしたい！」と半ばあせる気持ちから、お客様を説得している方をお見受けしますが、そうではありませんよ。商品を買ってもらうよう説得するのではなく、感動させるのです。

そのためにはまず、自分がその商品に対して感動すること！ 自身の心で120%感動したことを心に響かせなくては相手の心には充分伝わりません。

お客様に  
感動していただくためには？

まず、人が感動する仕組みをお

伝えましょう。大抵のお客様は「どうせ、どの商品もたいして変

らないだろう」と予想されてあなたの話を聞きます。ところが、実際に体験・体感した時に、その予想をはるかに上回る素晴らしい経験ができれば、それは感動につながります。要するに「予想」と「素晴らしい体感」の開きがあればあるほどお客様は感動するので

商品を使用する前からの  
体験話をする

では、そのような話をするためにはどうしたらよいか？

それは「体験話を使用前からすること」です。まず、体験話は自身が体験したことですから、相手に話す時には当然「思い出しながら」話をします。記憶を蘇らせながら話をするので、自分の中では充分イメージできています。

次に「商品と出会う前の状況から話をする！」これが感動を仕掛けるポイントです。

ある新商品をお客様に薦めるとしましょう。ほとんどの方がその「商品の説明」から、商品を使うとどうなるかという「使用後」だけ話をします。是非その前に、自分を含め、すでに使用されている人が「この新商品と出会う前はど



## セラピストの悩み その2

サロンのお客様を

もっと増やしていきたいです

(30代女性セラピスト)

宮北からの  
答え

口コミの力を  
借りて!

これはよく言われることですよ。なぜなら口コミは「話し手の体験話そのもの」だからです。営業マンに「この商品いいですよ〜」と言われるより、実際使ったセラピスト仲間やお客様から「この商品いいよ〜」と言われたほうが信じられますよね。

ならばあなたも、新規のお客様を開拓するエネルギー以上に、今あなたのサロンをひいきにしてくださっているお客様に対して、エネルギーをそそいでください。そのお客様が「私だけが知っているのはもったいない!」と思うくらい、その方を言わせてください。気持ちよくしてあげてください。喜び・感動していただければ、お客様は友人に話さずにはいられません。

ういう状況だったか」ということについて、詳しく話をしてください。

例えば「私は1年前まで精神的にも不安定で、肌もボロボロだったんです。吹き出物が顔だけではなく首にも背中にもできていました。皮膚科に行っても飲み薬でもらっていたのですが、薬が切れるとまたすぐ元にもどってしまいう状態でした……(↑商品と出会う前)。

結局、これは体の内面から出てくるものだとわかったんです。実はその時、この商品と出会いました。毎日お風呂上りに使って1年近くたちますが(↑商品使用)、まず気持ちもちがやかに。そして吹き出物もなくなりました。その当時の友人に会うと、私の肌が綺麗になったことはもちろんですが、それ

上に穏やかになった私にびっくりするんですよ(↑使用後)」とかね。

すると、そこには新商品にまつわる物語、歴史が生まれます。すると「人や物事に歴史あり」というように、その新商品に深みや重みがあるので。もちろん相手の心にも感動的に伝わります。

10歳の子供でも理解できる言葉で

さらにわかりやすく話を伝えるために、専門用語は使わない、横文字や漢字を使わない、ひらがなで話をしてください。自分では当たり前前と思っている言葉が意外と話を難しくしています。先日、ある社長さんが新商品を人前で発表しなくてはならない、ということ

で個別レッスンにいらっしやいました。携帯電話のソフトを開発されている方なのですが、その社長さんはこうおっしゃいました

「モバイルとPCのメリットを掛け合わせてできたのが今回の商品です」

私は社長さんに「私が小学生だと思って話してください」と申し上げました。是非、先程の一文で下線が引いてある言葉を10歳の子供でもわかる言葉に置き換えてみてください。

「モバイル」↓「ケータイ」

「PC」↓「パソコン」

「メリット」↓「いいところ」

ではすべて置き換えてどうぞ!

「ケータイとパソコンのいいところを掛け合わせてできたのが、今回の商品です」

いかがですか? 是非今一度無

意識に使っている言葉を見直してみてくださいね。

さらに感動を体感していただく触覚が感じられる話をしましょう

「百聞は一見にしかず」と言うように、実物がある場合は「見せる」「触らせる」「体感させる」ことです。また、モノがない場合、触覚を感じられるものに置き換えて話をしましょう。

例えば、

「私、以前はとっても過酷なダイエットをしていて、肌もボロボロだったんです。肌は塩大福みたいにならぬ粉がふいていましたし、笑うとピッと肌にヒビが入ってしまふ、ひからびた地面みたいな肌だったんです」

というように。



触ってみると  
テクスチャーがとっても  
やわらかくて……

使う前は半信半疑  
だったんであけれど……

肌がスベスベの  
ツルツルし。  
もう「手放せない！」  
って思いました

擬音とカギカッコを  
入れて話をする

「ボロボロな肌」「うるうるになった」「ワクワクしちゃうって」など、その状況や気持ちに擬音をいれてみましょう。擬音を入れて話をする、自然にあなたの感情や、気持ちの変化を表現することができま。それは体験話をする際に非常に効果的です。音と共に蘇ってくるイメージを大切にしましょう。

もしなりたい自分、理想とする姿があれば、できるだけ具体的にイメージすることが大事。真剣にイメージしていくうちに、体の細胞が“その気になって”理想の自分を目指し働いてくれる

## セラピストにとって大切な宝物である商品に感動してくださったお客様にだけ、分けてさしあげよう

### お客様の前に立つ“本番”さながらの練習を



舞台上に立つ時はもちろん、本番さながらの衣装や道具を身に着けて練習をしてきた宮北さん。現在開講している「話し方講座」でも、レクチャーの内容はすべて原稿におこし、何度も練習するという。そのおかげで、生徒の心に響かせる講義をすることができるのだ

それから、人から言われた言葉や自分の気持ちを「カギカッコ」に入れて話することもポイントです。

例…「よく『生理痛がひどくて……』とおっしゃる方が、サロンにいらっしゃるのですが、私も昔『もう女やめたい！』って毎日思うくらい、生理痛がひどかったのでよくわかります」

『生理痛がひどくて』というお客様のセリフ、『もう女やめたい！』という自分の気持ちをそれぞれの声に真似て、カギカッコに入れて話してみてください。すると、その時のお客様の言葉・自分の気持ちを思い出して話することが

できます。「思い出して話をすること」は体験話をするための鉄則です。

原稿におこしてから声に出して何度も練習すること

よく話をする内容を頭で考えて、あとのお客様の雰囲気に合わせて話しようという方がいらっしゃいますが、はっきりいって20年早い！(笑) 表現することを仕事にしている我々は、事前に必ず文章を原稿におこします。そして自分がその言葉に慣れるために何度も何度も練習します。すると、言葉が体に馴染んでくるのです。洋服もそうでしょ？ 例えはめ



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。詳しくは宮北侑季の『言響(心に響く話し方)サイト』www.genkyo.net

つたに和服を着ない人が着物を着ると「着物に着られている」感じになります。でも毎日着ていけば今度は「着物を着こなしている」になるのです。言葉もいっしょです。事前に声をだして本番通りに何度も練習してください。

その際、実際と同じ状況で、例えばいつも自分が座っている位置で、説明する時と同じ商品を持って、それ以外に使用するパンフレットやペン、グラスなども本番と同じものを使って練習してください。すると所々流れが悪かったり、まじろっこしがあったりするシーンが出てくると思います。自分が分りにくかったら相手はもっとわかりにくいのです。自分の中で120%流れをスムーズにしておかなければ相手には伝わりません。

私が初めて時代劇のお芝居に出たときの話です。時代劇ですから着物を着てカツラをかぶります。座布団をすずめるシーンがあったのですが、私は着物を着て座布団を出すという所作もわからないし、カツラは重くて首がぐらつくしと、全くできませんでした。しかもセリフは時代劇独特の言い回しです。

私はそれから、毎日家でも着物を着て、カツラのかわりにフルフエイスのヘルメットをかぶって生活しました。これ、ホントの話ですよ。すると着物やカツラの重たさが体に馴染み、食事をしたり、なにかモノを取ったりする時もスムーズにできるようになる。また言葉も、繰り返し練習する事で、どんどん体に馴染みます。家族に

も「なあ、おまえさん、それ取っておくれよ」なんて言っていました(笑)

蟻川幸雄さんの舞台に出演させていただいた時のお話です。役者は本番前に数週間、毎日稽古をするのですが、蟻川さんは稽古中から本番と同じ小道具を持つようにおっしゃいました。これも時代劇だったので、例えばちようちんやキセル、財布や小判などです。すると、日常ではけっして触れることのないものでも、毎日さわってあれば体に馴染みます。そして、毎日使う自分の道具に愛着がわいてきます。

役者は、とにかく小道具を大切にします。時には自分で見つけてきたモノや、手作りしたモノを舞台で使用します。そんな時、愛着

はさらに増します。その道具は自分の体の一部であり、それがなければ役は務まらないのです。

セラピストの皆さんもいっしょです。商品はもちろんなこと、毎日自分がつかっている道具を大切にしてください。こだわりを持つてください。すると、それは間違

いなくお客様に伝わります。お客様を「あなた(セラピスト)の大切なこだわりある商品を是非分けてください」という気持ちにさせてください。それにはまず、あなたがその商品にこだわりの持つて大切に扱うことです。

商品は、あなたの大切な宝物です。その宝物に感動してくださったお客様にだけ、分けて差し上げるのです。それだけ自分の商品に誇りをもってください。

AD