

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4回] お客様にあわせて役づくりをしよう!

初めていらしたお客様、リピーターのお客様、  
妊娠中のお客様、ご高齢のお客様……。

どんなお客様にも、柔軟に対応できるセラピスト、  
そして自分が理想とする「セラピスト像」に近づいていますか？  
今回は、印象に残るセラピストになるために  
「その気になる」役づくりのポイントをお伝えします。

解説は、元女優で言響セミナー講師の宮北侑季さんです。

文 宮北侑季 写真 La Briller 市瀬真理 漆戸美保

# お客様の心に響く 話し方講座

「第一印象は大切！」とよく言いますが、確かに大事です。なぜなら、人間は物事の8割を視覚で処理する視覚動物だからです。人間は他の動物に比べると視野も広く、さまざまな色を見分けることが可能です。だから、見える姿＝第一印象は大切なのです。ただし、「第一印象をよくする＝身だしなみをきちんとして」の一言で簡単に片付けられてしまいますが、それはちよつと違います。あなたのことを見ただけで「あ、この人素敵！」と思ってもらえる「オーラを感じさせる第一印象」

## 第一印象にこだわる

印象」を、もう一歩踏み込んで考えてみましょう。

## お客様に合わせて 役づくりをする

人間はさまざまな役割を相手に合わせて演じています。たとえばあなたも、仕事先では「セラピスト役」、家に帰れば「妻役」「母役」、実家に帰れば「子供役」と相手に合わせて、演じていますよ。家族の前でいるあなたは、同じではないはず。といって、別にあなたは嘘をついているわけでも多重人格なわけでもない。

## セラピストの悩み その1

私も“その気”になって

新たな自分を見つけたいのですが、

どうすればいいでしょう（30代サロンオーナー）

宮北からの  
答え

## いろんな役を楽しんで 新たな自分を発見！

私はスポーツジムに通っているのですが、そこではあえて「おどおどした女性」を演じていますよ。普段の私ならジムにいったら、「こんちは～」とか言って手際よく自分のカルテを探し、空いている機具からちゃっちゃと回るタイプ。でもここでは、カルテも中々見つけられない、ジムの中は内股でオドオド歩き、きちんとプログラム通りに回る。たとえその機具が混んでいてもじっと並んで順番を待つといった女性を演じています。

おもしろいですよ～！この役(?)を通してさまざまなことを体験しました。まず周りが気にかけてくれる！カルテは探してくれるし、機具も片づけるのを手伝ってくれます。また普段ならば恥ずかしくて出せない「女の子らしさ」みたいなものを出し、そんな自分ってかわいいな～なんて思っています。

人はさまざまな役柄を演じて生きています。そもそも生まれて名前をつけられて時点で、それはあなたの役名なのです。どうぞいろんな役を楽しんで、新たな自分を発見してください。

でもない。どのシーンにおいてもすべてあなた自身です。そのつと目の前にいる人と、いい関係でいられるために子供の前では「母親役」を演じ、仕事場では「セラピスト役」を演じているだけなのです。これを役者の言葉で「役づくり」と言います。

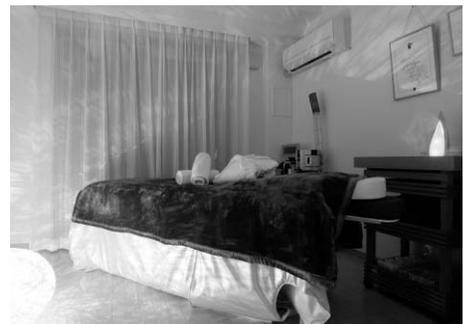
ならばお客様と良い関係を築くために「伝える内容に合わせて」「伝える相手に合わせて」役づくりをしてみましょう。相手や内容に合わせて役づくりができるようになる、相手はグッとあなたに引き付けられ、忘れられないほど印象に残る存在になります。

ここで伝える内容・相手に合わせた第一印象を作成し、イメージ通りの自分になる「役づくりノート」の作り方を教えます。是非、手順に従ってノートを作成し、着せ替え人形のようにイメージ通りの自分になっちゃってください。

## イメージ通りの自分になる 「役づくりノート」

たとえば 私が理想とする「スクール講師像」を描きたいとします(63ページ図左参照)  
《例》 役名:「スクール講師」の宮北侑季

- ① 伝えるべき情報は何か?
- ② ①を伝えるために相手にどのような見られれば効果的か



この2つを明確にしてください。たとえば、  
①「心に響く話し方」の方法を伝えたい。  
②「①を伝えるために」「宮北さんって芯があつてカッコいいな」と見られれば効果的ということ。

また、役柄が特定できない場合、①を役名とからめて「自分の考えをしっかりと持っている女性役、宮北侑季」でも結構です。①②を明確にした上で、例に基づき「役づくりノート」を作成してみましょう(63ページ図右を参照)

## 人間とは 「その気」になる動物！

さあ、いかがですか? 「役づくりノート」にあわせて髪型・メイクなどを考えると、「その気」になりませんか? このノートは役者がよく使用する「付帳(つけちよう)」をベースにしています。役者は役にあわせて色々な服装や

# イメージ通りの自分になる！

## 「宮北侑季の役づくりノート」

### 例 イメージ通りの自分になる 「役づくりノート」

- (伝えたい事柄)「心に響く話し方」の方法を伝えたい
- 役名：「スクール講師」役 宮北侑季
- 理想の姿の写真・絵を描きましょう



- スクール講師役のイメージを書きましょう  
「生き生きと歯切れがよい」「動きに無駄がない」「シャープ」「親しみやすい」  
「先生っぽくない」「あったかい」「人情深い」「言葉が力強く、深みがある」「芯がある」  
「かっこいい、でもちょっぴりかわいい(7対3ぐらいの割合で)」  
↑というイメージ
- 上記のようなイメージを出すために……  
《服装は？》  
体のラインがでる、シャープなもの。  
スリムタイプのパンツスーツ  
《髪型は？》  
イメージ→樋口可南子 カチッと決まったショートヘア  
《メイクは？》  
ナチュラルメイク。限りなく薄化粧。スポーティーに見えるように。  
《持ち物(小道具)は？》  
筆記用具＝シンプルで高級感のあるもの。  
カバン＝軽くて機能性の高いもの、カチッとした形  
《立ち居振る舞いは？》  
足の先からつま先まで神経が行き届いている。キレがいい。体を使って表現する。

## 「役づくりノート」を作成してみよう

### イメージ通りの自分になる 「役づくりノート」

- ( ) を伝えたい
- 役名：「 」役 氏名：
- 理想の姿の写真・絵を描きましょう

- ( ) 役のイメージを書きましょう

- 上記のようなイメージを出すために……

《服装は？》

《髪型は？》

《メイクは？》

《持ち物(小道具)は？》

《立ち居振る舞いは？》

メイクをします。するとね、たとえば銀座のママの役を演じる時、この付帳に基づいて役づくりすれば、誰がみても銀座のママに見えるし、なによりも自分が「その気」になりますよね。

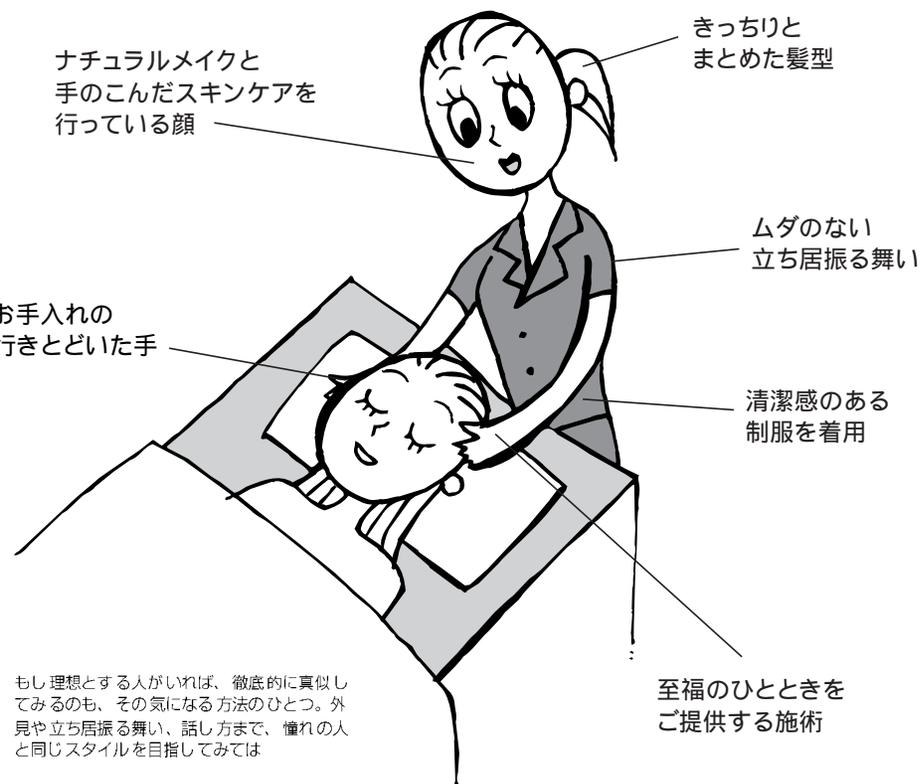
人間は「その気になれる」思い込みの動物です。人間は白紙の状態で生まれてきます。そして生まれたあとの環境に大きな影響を受ける動物です。ですから育った環境、育てられた人によって人は全く違う人格に形成されるんですね。是非、この思い込みの力、その気になれる力を十分に活用してください。

ならば、「その気になる」ためにはどうしたらよいのか？

みなさん、このノートを作成した時どんな気持ちでしたか？  
「ワクワクしてきた」「イメージがかなり明確になった」という方がいい感じですか。どうぞ繰り返し繰り返し理想の姿をイメージし続けてください。

そして「ワクワクしない」「別になんにも感じない」という方「理想の姿の写真や絵」を誰か自分の憧れる人の写真にしてみてください。そして、この人になるためにどうすればよいか考えてください。

たとえば私は「スクール講師役」の理想の姿によく樋口可南子さんの写真を貼っています。樋口可南



もし理想とする人がいれば、徹底的に真似してみるのも、その気になる方法のひとつ。外見や立ち居振る舞い、話し方で、憧れの人と同じスタイルを目指してみても

子さんは「芯がある」「シャープ」「言葉に重みがある」「かっこいい」「大人の色気がある」という、スクール講師像のイメージ、そして私の理想の女性像にピッタリの憧れの方です。

私は今でもそうですが、昔は徹底的に樋口さんと同じカットをしました。髪形も担当美容師さんに「可南子さんカットで！」とお願いをします。服装やメガネ、カバ

## 理想の姿をくり返しイメージして、体が反応すれば あっという間に効果は高まり、確実に実現されます！

### 理想に近づく意識と努力で「その気になる」



劇団入団時は、今よりも20kg体重があったという宮北さん。でも、「こうなりたい！」という強烈な気持ちでエネルギーとなって、役者の道が開けていったという。まさに「自信は天才なり」。その気になれば、できないことはないんだと、宮北さんは身を持って証明した

ンなども雑誌などに載っている樋口さんと同じブランドを買っていました。幸せなことに、樋口さんとは半年以上舞台で一緒に過ごさせていただいたので、プライベートの洋服含めかなり徹底していましたね(笑)。するとね、まず気持ちが変わる。「私、かっこいいかも…」って。すると結果、立ち居振る舞いも変わるのね。「無駄の無い、シャープな動き」っていうのかな。また言葉使いもかわってくる。当時、樋口さんは着物を着られるとき、必ずパールのピアスをされていました。私はいまだに、着物を着る時はパールのピアスをつけています。それだけで「私、大人の色気がある可南子さんみたい」って

てその気になるんですね。人間はくり返し与えられるイメージでさまざまなことが形成されている習慣の動物です。ところがそのイメージに感情が伴うと、要するに体が反応すると、あっという間に効果は高まり、そのイメージは確実に実現されます。

今の例で言えば、繰り返し繰り返ししあらゆる角度から、樋口さんをイメージする。そしてある日「あれ？私かっこいいかも!?」いい女かも!?」って思えたらしめたもの!! あっという間に理想の姿に近づけます。

とはいっても「今の自分は全然違う…」。憧れの人より太っているし、肌もつるつるじゃないし…



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1 DAY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

「…」といった声をよく聞きます。ではそんな皆さんに、私が実証した話をご紹介しましょう。

その気になって

人気の劇団に合格!

私は劇団に入った時は、今よりも20kg以上重い、おデブちゃんでした。元々体育の教師を目指していましたが通称「機敏なデブ」と呼ばれていました。

大学受験のとき、私は迷うことなく、倍率1・2倍程度の「某体育大学」を受験しました。ところがマークシートで記入ミスをして落っこちちゃったんです。

ほかに夢も無く「仕方ないから浪人しよう」という最悪のパターンで予備校の手続きに行きました。どん底の気分です。予備校の手続きを済ませ、駅で電車を待って

る時でした。一枚の芝居のポスターが眼に入ったんです。

タイトル『どん底』…。

そのドロドロとした字体と、暗い色彩のポスターがあまりにも今の自分の気持ちとピッタリだった。私は吸い寄せられるように生まれ初めて芝居というものをみました。

それは仲代達矢さんが主催する無名塾の舞台だったのですが、その芝居の中に出てくる「自信は天才なり」という強烈な台詞に脳天がぶち抜かれるほど感激しました。そして芝居が終わった時にはものすごくエネルギーがみなぎっている自分がいました。「こうやって人の気持ちを元気にする仕事ってあるんだ…」と思ったとき「役者になろう!」って思ったんです。めちゃくちゃでしょ!?

いいですか、繰り返ししますよ!

その時の私は洋服のサイズ15号のおデブちゃん、しかも芝居の「し」の字も知らない、もちろんなんのコネもない。でも「私、あの時の芝居をやっていた女優さんみたいになるの!」という強烈な「理想の姿」があった。今思えば、あの時まったく「今の自分」は見えていませんでした。そうしたら倍率約8倍といわれた西田敏行さん・緒方直人さんが所属する「劇団青年座」に合格しちゃったのね。

あの時も「私デブだし、なんのコネもないし、素人だし…」と「今の自分」を見ていたら、絶対受からなかったと思う。3次試験まであったのですが、歌やダンス、表現力などのテストをやる時でも「私はあの芝居でみた女優さん」とその気になってやっていたもの。というか、それしか知らなかつたし…。(笑)

あなたのファンを増やしてください

皆さんは、お客さまが理想の姿になるためのお手伝いをする仕事です。ならば、まずあなたが「その気になって」お客さまに憧れられる人物になってください。ご来店されたお客さまに「私もあんな風になりたい」と思っていただければ、お客さまはあなたのファンになります。お客さまは物にはつきません。人につきまます。素晴らしい商品があるサロン以上に、憧れのセラピストさんがいるサロンに、お客さまは通うのです。まずはあなたが「その気になって」自分が理想とする姿になってください。誰もが憧れるセラピストの役づくりを楽しんで行ってみてくださいね。