



TNCC  
Therapy Net  
College.com

セラピーが学べるWEBTV「TNCC」にて、  
5月下旬より宮北侑季さんによる  
話し方スキルにまつわる動画を配信予定！  
詳しくは52-53ページをご覧ください。  
<http://www.therapynetcollege.com>

たわいのない会話が  
盛り上がるヒントとは？

こんにちは！ またまた読者の  
皆様とお目にかかることができ  
て、とっても嬉しいです！ あり  
がとうございます。

今回お話しするのは、セラピス  
トさんに限らず、社会人ならば必  
ず経験するフリートークについて  
です。

たとえば商談や営業など、ある  
程度話す内容が決まっているとき

はいなのですが、

●懇親会などのパーティー会場  
でのフリートーク

●飲食・サロンなどのサービス  
業でお客様とお話をする

などなく、要するに「たわいもな  
い会話」が苦手な方って、意外に  
多いのではないのでしょうか。

また、「相手の話に興味がない」  
「無口な方で、会話が続かない」  
「沈黙が怖い！」これらは、きつ

と多くの方が一度や二度は経験さ  
れていると思います。

そこで、今回は「フリートーク  
の達人になる！」ためのヒントを  
皆さんにお伝えしたいと思います。

「フリートークの  
達人になる3つの方法」

1. その自身に興味を持つ

相手とコミュニケーションを深

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

お客さまの心に響く話し方講座

“フリートーク”の達人になろう！

施術の前や後、カウンセリング中にふと訪れたお客さまとの沈黙……。どう言葉をかけたらいいかわからずに  
会話やコミュニケーションが止まってしまう場面は誰でも経験しているのではないのでしょうか。

そんなとき、プロはどのようにスムーズな会話を繰り返しているのか、

元女優で言響セミナーを主宰する宮北侑季さんか解説します。

文 宮北侑季 写真協力 Harmony with Earth

緊急復活!!  
番外編

めるために、よく「相手の話に興味を持ちなさい」と言いますよね。でもその話に興味を持ってない、よく分からないということはありませんか？

たとえば、話し相手がゴルフの話をしてきたとします。でも自分はゴルフに全く興味がありません。そんな時は『ゴルフに興味を持つている、その人自身に興味を持つ』ことを心がけてみてください。

「なんでこの人はこんなにゴルフに夢中なんだろう？」と感ずるのです。すると、相手に対する質問も「私はよくゴルフのことが分からないのですが、どういうところが面白いんですか？」と聞くことができますよね。そうすれば、あなたも常に等身大で、無理することなく、相手の話を聞くことができます。相手も自分から、ゴルフの魅力をベラベラとは話しづらいますが、あなたがそのように質問してくれたら、喜んで話してくれると思います。

## 2. 名刺交換後、話が續かない

一度お会いしたことがある方も、その後、相手の顔が思い出せないことはありませんか？ そんな

な時に私が心がけていることをお話ししますね。

以前にある方と名刺交換をしました。その方はご自分の仕事について説明されます。たしか、働く女性を支援するクリーニング事業をやられている方でした。仕事があると、なかなかお店までクリーニングを取りに行ったり預けることができない。ならば、というところで早朝&夜にクリーニングの集配してくれるサービスを提供されていらっしやいました。私はその方の話をよく伺ったあ

## 上手な“返し”ができる サロントーク術

### case 1

子育て真っ只中の40代女性。  
世間話やちょっとした愚痴などを  
とにかく話したい様子……。

とにかく聞く。「へえ～そうなんですか」「それはやっかいですね」と、ドンドン共感してあげてください。ただし気をつけることは

1. いっしょになって、話題に上がった人の悪口を言わないこと！
2. 共通の知り合いがいた場合「〇〇さんも、同じようなこと言っていましたよ」と言わないこと！

その理由は、あなたも一緒になってターゲットになっている人の悪口を言うと、あなた自身が疲れます。そしてもしそのことが他の人から本人の耳に入ったら大変なことです。あなたは一気にだれからも信用されなくなってしまいます。「さんも、同じようなこと言っていましたよ」と、他の人の名前を出すことはタブーです。もしその人の耳に入った場合「あのスタッフさんは、他の人に話しちゃうんだ。気をつけよう」と思われてしまいます。あくまでもあなたと目の前にいるお客さま自身の中で話を終わらせるようにしてください。もちろん他言無用です。



と「なるほど、それは助かりますね。私も働く女性の一人ですが、スカート裾のほころびとか、ボタンつけなんかも一緒にやってくれたら、すごく嬉しいですね」と申し上げました。すると、相手は

「ほころび」と「ボタンつけ」に食いついていらっしやいました。

相手「なるほど、そんなこと考えもしませんでした、確かに

そうですね。ほかには？」

宮北「たとえばコタツ布団など大きなものは、取り外しやセツティングまでやってもらえたら、

うちの両親が使うと思います』  
相手「なるほど〜！」

そして今度は私の番です。言響（心に響く話し方）を説明したら

相手「私、婚活の自己紹介で周りをひきつけられる話し方ができるようになりたいです」  
宮北「なるほど〜！」

これは私、当時考えもつきませんでした。結局初めて話したにも関わらず、立ち話のまま20分以上話をしていました。



## 上手な“返し”ができる サロントーク術

### case 2

どうやらお客さまは同業者のよう……。いつもとちょっと違う空気の中、フリートークのテーマは？

私もブライダルの司会をやっていた頃、よくアナウンサーの新婦を担当しました。新郎のお母様が現役のブライダル司会者だったこともあります。この言響セミナーをやっているにも全国で活躍されているセミナー講師の方が受講されたりしますよ。

私の場合、もちろんセミナーは普通に進めますが、フリートークで個人的にお話する機会があった場合、「いかがでしたか？ 私も1本1本勉強しながらやっております。何かお気づきの点がありましたら教えてください」と聞きます。まあ、大抵の方は「そんな、とんでもない。とてもよかったです」とおっしゃいますよね。

そんな時「ありがとうございます。でもぶっちゃけ、これくらいの人数って最初どうしても固い雰囲気ですスタートするじゃないですか。先生の場合、何か心がけていることはありますか？」と具体的に同じ業種の人間として相談しちゃったりします。

もちろんケースバイケースですが、実は私も実際、イチ受講生として他の「話し方セミナー」を受講します。理由は「自分ももっと話し方を勉強したい」以外に「もっと教え方、進行の仕方を勉強したい」と思っているからです。ですから、フリートークで同業者だからこそ分かる話が出ることはとっても嬉しいですね。

是非、やってみてください。

名刺をいただいたら、

① 相手のことを聞く

② 「なるほど。もし○○というパターンがあれば、さらに喜ばれそうですね」

別にすごいことを言う必要はないと思います。ある意味無責任な意見が、実はお客さまの本音だったりするので。すから。

3. ボキャブラリーを増やす

9つのキーワードを使いこなす

まず、本当に小さなことでも

こうです。当たりさわりのない質問をしてみよう。

「どちらから、いらしたんですか？」「今朝は寒かったですね」など。

問題はその後ですよ。

「神奈川県です」とか「そうですね」と相手一言で答えた場合、その後の会話をどうつなげればよいか、わかりません。

① 相手の答えに対して、もう一つ突っ込んだ質問をする

たとえば「え？ 神奈川のどこ

らですか？」「寒いのは大丈夫ですか？」

② ①の質問から帰ってきた答えに対して、ボキャブラリーを増やしておく

さあ、ではどうやってボキャブラリーを増やせばいいのでしょうか？

実は100%に近い人が、次の9つの事柄のどれかには必ず興味があります。

『美』『食』『住』『癒し』『健康』『ビジネス』『趣味』『恋愛』『夢(生き方・ビジョン)』

### 興味のある事柄ベスト9 『○○について』

美	
食	
住	
癒し	
健康	
ビジネス (お金)	
趣味	
恋愛	
夢(生き方・ビジョン)	

相手が興味のあるテーマに合わせて、9項目の視点から話ができるようにボキャブラリーを増やしておこう。日頃のちょっとした出来事から、気づいたこと、感じたことが、ボキャブラリーのタネになるはず

以上の、9項目です。

ということはこの9つのことだけにマトを絞って、ボキヤブラリーを増やしておけば、ばっちりなのです。たとえば、

「神奈川の箱根から来ました」

「わー！ 私 温泉が大好きなので、箱根には泊まりで出かけるんですよ」(癒し・趣味)

「寒いのは苦手ですね」

「私もです。この前 生姜カレー作ったんですがあったまらなかったよ」(食)

ただ、やみくもにボキヤブラリーを増やしても仕方ありません。是非この9項目にマトを絞り、日頃から情報を蓄えてみてください。

この9項目は、あなたが伝えたいことを確実にお客さまの心に響かせる手段としても活用できます。

たとえば20代の女性と、60代の女性に話をするのは同じ精油の話でも伝え方が違うと思います。右ページの図をご覧ください。上記の空欄になっている「○○○○」



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、「言響(心に響く話し方)スクール」を主宰。「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。過去の連載に大幅加筆した『本当にお客さまの心の底までじ〜んと響く接客&会話術(仮)』(弊社刊)が6月中旬発売予定。詳細は146ページをご覧ください。言響セミナーについては、<http://www.genkyo.net> TEL050-2200-5770

いて「ここにあなたが伝えたい事柄を入れてください。たとえば

「新商品の精油について」。話す相手に伝えたいこの新商品の精油について、9項目それぞれのジャンルで話が出るようにしてみましょう。

●精油に「美」をからめて話をすると……?

「この精油は肌の保湿効果が他の精油に比べて抜群に高いので、マッサージオイルなどで薄めて塗布すると、乾燥肌の方にはとても喜ばれます」

●精油に「食」をからめて話をすると……?

「この精油の香りは消化器系が非常にリラックスするので、夏バテなどで食欲が減退している方にはおすすめです」

●精油に「住」をからめて話をすると……?

「アロマポットなどでこの精油を焚くと、とてもリラックスした空間になりますよ」

などなど「お客さまが9項目のうちどれに興味があるかな」と考え、そこに当てはめて新商品をお伝えすることを心がけてみてください。

訓練法として、新しく何かを学ぶ必要は全くありません。日常生活のあたりまかに、今一度眼を向けてみましょう。

たとえば「今日食べたもの」「今朝、出かけるときのこと」「いつも歩く道」……。日々のあたりまへの事柄にあらためて意識を向けると、いろいろな気づきがあります。そこで気づいたこと、感じたことを、9つの項目のどのジャンルに当てはまるのか意識して、言葉にすればそれで充分です。

緊急復活!!  
番外編

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  
お客さまの心に響く話し方講座

6月発売の新刊書籍にて、宮北先生があなたの悩みを解決！ ウェブにて募集中。  
掲載に採用された方には、新刊書籍を1冊プレゼント。詳しくはHPへ。  
<http://therapylife.jp/thqu/mq/>

1/4AD