

# 話し方

人に関わる仕事をする人にとって、相手の話を聞くことはとても重要な事ですが、自身の話している言葉が相手にきちんと伝わることも大切です。

言葉が明瞭でない、声が小さい、早口で聞き取りにくい等、聞き手が聞き取りにくい話し方は、コミュニケーションがとれにくくなります。

私は20年前、有料老人ホームの営業担当になった時、まさにそのタイプで、言葉は明瞭でなく、声も小さい、早口で、更に口下手と、一番営業に向かないと思っていました。

ですから営業はやりたくないと思い、ある方に相談すると「話すことが苦手だから、その仕事を頂いたのよ。頑張りなさい!」と背中を押され、逃げることをせず、営業の仕事に取り組むことにしました。

そして、営業の仕事をする以上は、きちんと話ができるようにしなければいけないと一念発起し、声の出し方や話し方の本を買い、様々な練習をしました。

まず基本の声の出し方は、「口の体操」(資料1)を使い、毎朝毎晩大きな口を開けて発声練習をし、その後で「早口言葉」(資料2)を繰り返し練習します。早口言葉は一ヶ月ほど毎日練習すると、スラスラと読むことができるようになりました。

更に、30ページほどある入居契約書を読む練習をしました。ただ読むだけでなく、どこで区切って息継ぎをするとお客様にわかりやすく伝わるかを考えて、息継ぎマークをいれました。

また、パンフレットを見みせながらの老人ホームの特徴や価格説明の練習は、当時70歳位だった母が目の前にいると想定し、この説明で母に伝わるだろうかと考えながら、言葉を選んだり繋いだりし、話す速さや、話し方を工夫しながら練習をし続けました。

更に一对一の会話が苦手だった私は、お客様との会話が続きどうすればよいかと悩んでいました。ある時、テレビ局から取材にこられたキャスターの方に「どうすれば会話をうまく続けられますか?」と聞いてみました。すると「質問をすることです。」という返事が帰ってきました。

口の体操・早口言葉もあります!



更に「どういう風に質問するのですか？」と聞くと、「相手が話したことの中から、それを具体的に聞く質問を繰り返していきます。質問はYES・NOで答えられる質問ではなく、何か言葉で返してもらえそうな質問をします。そうすると、会話がどんどん広がっていきます。」と。

私はそれまで、何か話をしなければとあせっていましたが、質問をすればいいという事を知り、気持ちがとても楽になりました。あとは営業しながらの訓練でした。

一年ほど経ち、お客様の対応をしていると、お客様がいくらでも話してくださり、とてもいい関係を築けている事に気づきました。ほとんどお客様が話しておられ、私はあいづちと時々質問をするだけです。それだけで、お客様が自然と入居申し込みをして下さるようになった時、この仕事は「天職」かもしれないと思うようになりました。

現在は研修・講演の仕事が中心ですが、朝の発声練習は欠かさず実施しています。

## 資料1) 口の体操

ア	エ	イ	ウ	エ	オ	ア	オ	ア	イ	ウ	エ	オ
カ	ケ	キ	ク	ケ	コ	カ	コ	カ	キ	ク	ケ	コ
サ	セ	シ	ス	セ	ソ	サ	ソ	サ	シ	ス	セ	ソ
タ	テ	チ	ツ	テ	ト	タ	ト	タ	チ	ツ	テ	ト
ナ	ネ	ニ	ヌ	ネ	ノ	ナ	ノ	ナ	ニ	ヌ	ネ	ノ
ハ	ヘ	ヒ	フ	ヘ	ホ	ハ	ホ	ハ	ヒ	フ	ヘ	ホ
マ	メ	ミ	ム	メ	モ	マ	モ	マ	ミ	ム	メ	モ
ヤ	エ	イ	ユ	エ	ヨ	ヤ	ヨ	ヤ	イ	ユ	エ	ヨ
ワ	エ	イ	ウ	エ	ヲ	ワ	ヲ	ワ	イ	ウ	エ	ヲ
ガ	ゲ	ギ	グ	ゲ	ゴ	ガ	ゴ	ガ	ギ	グ	ゲ	ゴ
ザ	ゼ	ジ	ズ	ゼ	ゾ	ザ	ゾ	ザ	ジ	ズ	ゼ	ゾ
ダ	デ	ヂ	ヅ	デ	ド	ダ	ド	ダ	ヂ	ヅ	デ	ド
バ	ベ	ビ	ブ	バ	ボ	バ	ボ	バ	ビ	ブ	ベ	ボ
パ	ペ	ピ	プ	パ	ポ	パ	ポ	パ	ピ	プ	ペ	ポ
オエオエオエ	ウイウイウイ	レロレロレロ										
イエアオウ	エアオウイ	ウオアエイ	アオウイエ									
レロ	レロ	レロ	レロ	レロ	レロ	レロ	レロ					



## (資料2) 早口言葉

- 赤巻紙 青巻紙 黄巻紙
- 隣の客はよく柿食う客だ
- この釘は、ひきぬきにくい釘だ
- 少女シャンソン歌手 新春シャンソンショー
- 東京特許許可局 許可局長の許可
- 坊主が屏風に坊主の絵を上手に書いた
- 服作る夫婦 靴作る夫婦 古服売る夫婦 古靴売る夫婦
- お綾や親にお謝り お綾や八百屋にお謝りとお言い



垣内 イスズ