



## 声と話し方で「伝える力」を磨く



ビジネスにおいてはお客さま取引先、また社内での報告・連絡・相談などプレゼンテーションやスピーチの場面が数多く存在します。「話すこと・聞くこと」はface to faceのビジネスコミュニケーションにとって不可欠です。

しかし、実際は「自分の話が伝わっていないのではないか」「きちんと聞いてもらえていないのではないか」と不安を抱えるビジネスパーソンがとて多いことがわかっています。公益財団法人日本生産性本部が2012年3月に発表した職場のコミュニケーションに関する意識調査によると、一般社員において「人前で話すことを苦手に感じている人」は約8割を占めているのです。企業は価値観の多様化に対応したコミュニケーションスキルの教育を更に展開することが必要とされています。

アメリカの心理学者メラビアンは、人と人とのコミュニケーションにおいて相手に与える影響は「視覚情報55%、聴覚情報38%、そして最後に言語情報7%の順」だと伝えています。

視覚情報とは、表情や視線、姿勢やしぐさのことです。聴覚情報とは声の大きさや高さ、話し方、聞いているときの相槌などです。これらはすべて非言語情報(ノンバーバ

ルなコミュニケーション)であり、すなわち、相手の目に映っている情報(表情・視線・姿勢・しぐさ)と相手の耳に入っていく情報(声の質・大きさ・話し方・聞き方)で、相手に与える影響は93%になります。

コミュニケーションは「何を伝えたいか」ではなく、相手が「どのように理解したか」「どのように感じたか」が重要です。本人が「伝えている」つもりでも、相手がそのように感じていなければ「伝わっていない」のです。

大きな影響力があるにもかかわらず、ノンバーバルコミュニケーションは当たり前すぎて見落とされがちです。価値観の多様化が進む中で、人と人との関わり方は工夫とスキルを活用しなければ仕事上のトラブルを招くとともに、職場の人間関係悪化にもつながりかねません。弊社では「声・話し方」を中心にコミュニケーション概念が発達していなかった日本社会で見過されてきたこの分野のポトムアップを図り、企業ブランドのイメージアップの提案を行っています。

「内容:言語情報」に説得力をもたせ充実させることは勿論ですが、一方で【伝える手法】、つまり「姿:視覚情報」と「声:聴覚情報」を有効に活用することがさらに重要です。

例えばプレゼンで重要なポイントを話している場面で、

視線が下がってしまう、表情が硬い、落ち着きなく手が動く…。自分では気づいていないかもしれませんが、相手にはそのような「姿」に見えているのです。

また、いつも同じ調子で淡々と話す、ぼそぼそとしてはっきり聞き取れない、語尾が途切れてしまう、緊張が声に出て上ずっている…。自分が発する「声」を相手は不安定な音として聞いているのです。こうした状況では話している内容(言語情報)がどんなに優れていても、説得力のあるプレゼンにはならず、相手の心を掴むことは難しいでしょう。

このように【伝える手法】を適切に活用しなければ、伝えたい内容を相手にしっかり受け入れてもらえません。安定した声・明瞭な話し方・アイコンタクト・明るい表情・まっすぐな姿勢を心がけ、お互いの信頼関係の第一歩を確実に築きたいものです。特に初対面ではこうしたノンバーバルコミュニケーションへの配慮を侮らぬことをお勧めします。

印象力・コミュニケーションスキルを向上させたいというニーズは高まるばかりです。ブランドを確立したい企業経営者様はもちろんのこと、弁護士・弁理士・行政書士・司法書士・税理士・中小企業診断士・大学講師等、人前で話す機会が多い専門家の方々。`会社の顔、としてどこにでも送り出したい営業マンの育成。まごころ対応を目指す金融機関窓口対応研修で。生保レディースの印象力アップ研修で。ホスピタリティーを感じさせる声を築きたいホテルやレストランで。2代目社長さんの経営勉強会でも。さらにいまどきの若者にも必須、新入社員や就職活動中の大学生に。高校や大学の授業で。

業種・職種・世代は違っても【伝える手法】の有効活用はどんなシーンでも求められています。高度情報化時代の真只中でも、人と人とのつながりの源は、アナログなface to faceのコミュニケーションです。こうしたアナログな関係構築に自信を持っていただくために弊社でお役に立てることがありましたら、ぜひお声掛けください。



さとう めぐみ  
佐藤 恵

ボイスクリエーションシクル(<http://vcsucre.com>) 代表  
エフエム浦和パーソナリティ  
さいたま市産業創造財団専門家登録ボイスクリエーター  
あきた企業活性化センター登録専門家  
埼玉県立近代美術館協議会副会長  
イギリスインベリアルダンス教師協会正会員  
早稲田大学第一文学部フランス文学科卒業  
秋田市出身

- ・当時銀行員だった夫の海外支店駐在に伴い1985年~2002年まで、イギリス、カナダ、マレーシア、フランスに滞在していた通算13年間に、日本経済と国際舞台の狭間でサバイバルをかけてきたジャパニーズビジネスマン達を間近で見てきた。
- ・帰国後はアナウンススクールに入学、「話すプロ」を目指す。エフエム熱海湯河原を経て2004年12月エフエム浦和開局より現職。国際社会の中の日本人として生きてきたユニークな独自の視点で地域に密着した情報番組制作には定評あり。中でも中小企業応援番組「埼玉発元気印カンパニー」、県政との架け橋番組「SAITAMA Break」、大人女子応援番組「シクルなう」は大好評。
- ・まだ日本では認知されていない声の知られざる威力に着目した外見カトレーニングで徹底的にカスタマイズした研修事業をスタート。その成果はコミュニケーションの円滑化をもたらす副次的な効果が得られることから今最も注目される研修・講演として新風を巻き起こしている。
- ・しなやかにたくましく生きる大人女性のための「声磨きサロン」が浦和の街でヒット中、声美人の活躍の場を創出しながら埼玉県版ウーマノミクスを広げるムーブメントに貢献中。

- ◇2009年度さいたま市ニュービジネス大賞奨励賞女性創業賞受賞
- ◇2010年埼玉県経営革新計画承認
- ◇2010・2011年度埼玉県いちおし起業プラン大賞ノミネート

### <主な実績>

「小さな企業未来会議@埼玉県さいたま市」コーディネーター(主催:経済産業省) / 「製品の良さを最大限に引き出す見せ方・伝え方」(共催:埼玉県・東京都中小企業振興公社 R&D参入支援事業) / 「一歩先行く外見力!絶対身につけたいビジネスプレゼンテーション術」(共催:埼玉県創業ベンチャー支援センター) / 「社長力を身につける」(主催:さいたま市産業創造財団 創業準備セミナー) / 「創業支援ビジネスプレゼンテーション術」(主催:あきた中小企業応援ネットワーク・秋田市、共催:あきた企業活性化センター) / ほかに多数