

ASK ニュース

Vol.0155

2015年5月25日(月)

担当：MS事業部 北野

〒460-0002 名古屋市中区丸の内 3-22-21

損保ジャパン日本興亜名古屋ビル1F

ASK 税理士法人

TEL 052-971-1122 FAX 052-971-4488

伝え方のレシピ

はじめに

ビジネスでもプライベートでも活用することができる伝え方について、コピーライターの佐々木圭一さんの「伝え方が9割 2」という本から、「ノー」を「イエス」に変える切り口について紹介します。

「イエス」に変える7つの切り口

人に頼みごとをするときに「ノー」を「イエス」になる可能性をぐっと上げる切り口が、下記、7つあります。どの切り口も人間の心理をついた内容となっております。

1. 相手の好きなこと
2. 嫌いなこと回避
3. 選択の自由
4. 認められたい欲
5. あなた限定
6. チームワーク化
7. 感謝

特 徴 (全体)

7つの切り口のほとんどは、相手に気持ちよくイエスと言ってもらうための技術です。

例えば、「ゴミ捨てて来て」と伝えたら、面倒だと断られてしまうことも少なくありません。しかし、「ゴミ捨てとお風呂掃除、どっちがいい？」と聞くとゴミ捨ての方が楽だと選んでくれる可能性が高いということです。これは、「選択の自

由」を活用した事例です。人は、選択制にするとどちらかを選びたくなります。また、自分で選んだため、やらされている感覚はなくなり、スムーズに事が運びます。

特 徴 (嫌いなこと回避)

一方、「嫌いなこと回避」は、他の切り口と違い相手はしぶしぶ動くため、他の方法では通用しないときに最終手段として使用します。

例えば、「万引きは犯罪です」というポスターを「みなさんのおかげで万引き犯を捕まえることができました ご協力ありがとうございました」と変えたところ万引き犯の嫌いなこと(=捕まる事)を回避するための行動により、万引きを減らすことができました。このような強制力が必要な時には有効です。

おわりに

伝え方のポイントとしては、思ったままストレートに伝える前に「相手を想像して」伝えてみることです。つまり、相手の立場に立って、どのように伝えたら相手がメリットを感じるかを考える事が重要だということです。

このような技術を活用するには、いきなり会話から実践では難しいので、まずは、メールやSNSから始めることをお勧めしていました。伝え方の技術を生かす方向へと自分の思考を持っていく習慣が必要になります。