

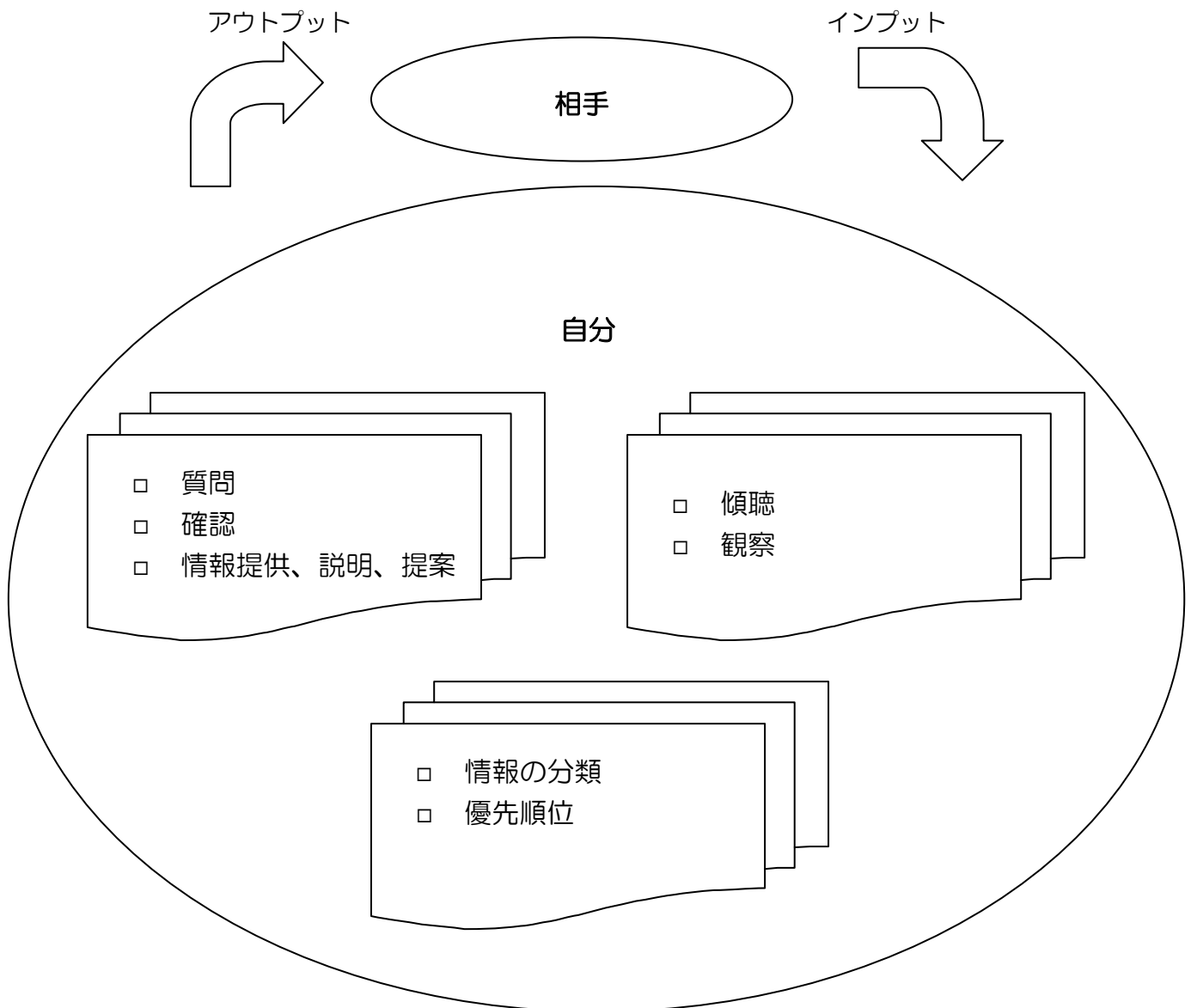


アクティブ・リスニング

● ビジネスにおける聴くスキルとは

コミュニケーションサイクル

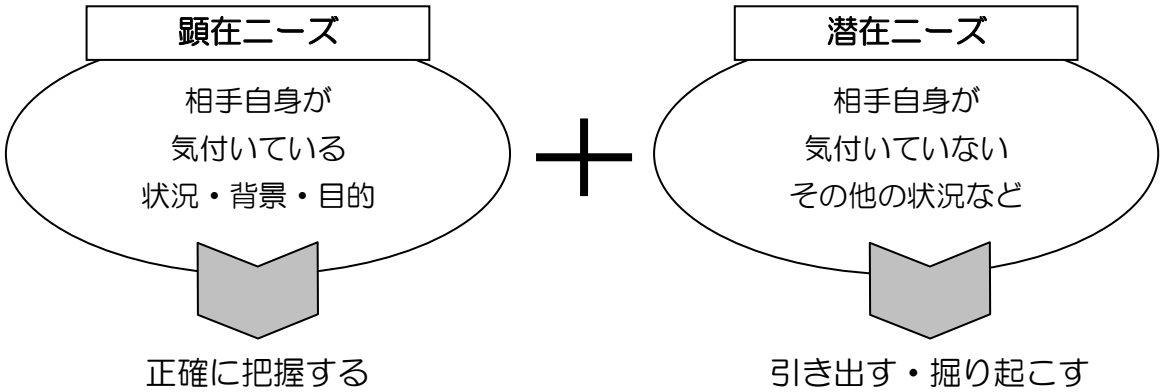
相手の考えていることや思っていることを把握し、的確に話をするためには、相手とのコミュニケーションを円滑に行うことが重要です。そのためには相手の話をしっかり聴き、聴いたことを頭で整理し、わからないことは確認することが大切です。



聴き上手になるための聴くスキルとは

相手のニーズ(要望)や状況、情報を正確に把握することが、コミュニケーションのファーストステップです。

ニーズの種類



観察

人は言葉以外にも私たちに様々なメッセージを送っています。そのメッセージには相手のニーズ(要望)・タイプ・様子・状況をつかむための要素がたくさん含まれています。相手の表情や話し方、また微妙なニュアンスから、心理状態を読み取る力を身につけましょう。

観察のポイント	推察されること(例)
● 声の大きさ	声を荒げている → 怒っている 声をひそめて話している → 話しづらい状況
● 話すスピード	早口で話す → 急いでいる ゆっくりと話す → 落ち着いた話し方を好まれるお客様
● 相づちの打ち方	相づちがない → 話を聴いていない、怒っている せわしない相づち → 急いでいる、苛立っている
● 声の表情	暗い声 → 元気がない、不安がある 事務的な声 → 不満がある、怒っている
● 間合い	間がない(話しを遮る) → 自分の意見を聴いてもらいたい、怒っている 長い間合いがある → 話を理解していない、聴いていない、納得ができない

● 相手の真意（ニーズ）をつかむための 聴くスキル

相手の気持ちを受け止める相づちとフィードバックスキル

人は一方的なコミュニケーションでは欲求不満に陥ります。
相手が話される事実や感情に注目し、話しやすいように自分の言葉や感情を相手に投げ返していくことが大切です。

1. 相づち

相手の話の合間に入れ、相手（の発言）を受け入れ、話の展開を促進する。

例：「はい」「ええ」「そうですか」「さようございますか」「そうですね」「さようございますね」「おっしゃるとおりです」「ごもっともです」「おっしゃること、よくわかります」「なるほど」 など

2. 事実フィードバック

相手が話している事実に注目し、その言葉を相手の言葉どおりに返していくこと。

事実を確認（復唱確認）や話の展開のきっかけとなる。

① お客様 「大阪商事の田中です。」

対応者 「大阪商事の田中様ですね。」

② お客様 「先日送ってもらった新商品のパンフレットの
ことで聞きたいんですけど・・・」

対応者 「先日お送りした新商品のパンフレットについて
お問い合わせでございますね。」

3. 感情フィードバック

相手が話している感情に注目し、その言葉を自分の言葉で返していくこと。相手の気持ちを理解していることが伝わり、お互いの信頼関係が深まる。

① お客様 「娘が東京の大学に入学することになりましたね。」

対応者 「おめでとうございます/それは寂しくなりますね。」

② お客様 「昨日、車をぶつけちゃってー。」

対応者 「それは大変でしたね/おけがはございませんか？」

4. 要約フィードバック

相手の話の内容を要約して、自分の言葉で返していくこと。

相手の話の内容を明確に理解し、認識レベルを合わせることができる。また、時間の節約にもなる。

コミュニケーションゲーム

MEMO