



## イケケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

### 第 550 回 50:10 の会話術

2013.11.10

久々に銀座で飲んだ。バブルのころと違い、銀座のクラブも随分様変わりした。とはいえさすが「日本の銀座」である。ホステス達の教育は徹底され、みな教養度は高い。場末の安キャバレーとは雲泥の差というところだろうか、だから「銀座」なのだ。今回は一流ホステスから学ぶ会話術…滅多にない事ゆえそんなノリでコラムを書いてみた。

彼女達は、たとえ話題の準備が入念でも、相手が喜ぶとは限らないことを知っている。準備がほとんど要らずに、相手に喜ばれる話題づくりの方法として「相手が話したいこと」をこちらが聞き手にまわって質問するという方法をとる。誰でも、自分の興味のある話題で会話をしたいと思うし、聞くよりも話したい…つまり彼女達は、その心理を熟知しているのだ。彼女達の会話の特徴は、とにかく「聞き上手」なこと。そして必ずリアクションやうなずきで相手が話し易い雰囲気を作っていく。アイコンタクトをしっかりとって、身を乗り出すように興味深く話を聞いてもらったら、話している方は誰でも気持ちがいいものだ。これらのリアクションは「話をちゃんと聞いていますよ」というサインの役割を果たす。対人関係を良くするツールであり、会話の潤滑油としても必要だ。こうして会話を続けていくと1時間のうち50分はお客が、残りの10分はホステスが話すような構成になる。これがお客の顧客満足度を高めていく。逆だったら「金返せ」かもしれない。

初めて会う人には、まず天気や食事など当たり障りのない会話で話しやすい流れをつくる。次に目に入ったものを褒める。全く嫌味でなく、心がこもって、これがまた、実に上手い。世の中「よいしょ」されて嫌がる人は、あまりいない。内心皆、嬉しいものだ。何となく話が弾みそうな雰囲気になってきたら、趣味や今興味のあることなどに会話を移していく。相手が興味を示さない限り同じ話題は続けられないように注意を払っているから、客は知らぬ間に、自分の自慢話に興じ、もう、夢中になっている。

そして彼女達は、「会話は相手と自分のキャッチボール」の原則を徹底して守っている。自分ばかりがずっとボールを持っているのではなく、相手へボールをすぐに投げ返すことで会話が弾むことを実践するのである。また、グループで話をしている時に、特定の人ばかりが話をしている場合には、「△△さんは、どう思いますか？」という質問で、話をしていない人にもボールを投げるようにする。もちろんそのグループ内の上下関係を判断してのことで、その点は抜かりない。そうすることにより多くの人が話す機会ができる。

銀座のホステス達は超一流のコミュニケーション術を身につけている。我々すべてのシーンで参考になる手法、学ぶには少々高い授業料だが、いい勉強をしたと思っている。