

## 『クッション話法 + イエスアンド法』

### お客様の反論を解決へと導く

反対や反論には、どのように対応したらいいのでしょうか？

この場面をうまく乗り越えなければ、  
商談そのものが終わってしまうこともあります。

実は、お客様の気分を害さないよう、こちらの主張を述べつつ、  
納得して頂く方法があります。  
2段階構えで対応します。

**第一段階は、クッション話法という方法です。**

クッションのような柔らかいもの（緩衝剤のようなもの）を入れ、  
「自分の意見が認められた」という安心感を生み出す話法です。

相手から反論されたときや、相手の意見と違うことを述べたいときに使うと  
効果があります。

たとえば、以下のように使います。

お客様：

「でもね、おたくの商品は他社さんに比べると高いからね」

営業マン：

「はい、そうなんです。高いのです。実はその分燃費が良く、ランニングコストを  
非常に低く抑えることができます。たとえば、年間のコストで計算すると・・・」

つまり、相手が「高い」と言っていることに一旦同意しています。  
これがクッション話法です。

決して否定せず、十分に受け止めることがポイントです。

この事例の場合、完全に同意していますが、同意しなくても「そうですか、高いですか」等の言い方で、相手の意見を完全に受け止めることが肝心です。

同意や受け止めることで、不必要な感情的摩擦を防ぐことができます。

**第二段階は、「実は」という順接の接続詞を使用します。**  
これが**イエスアンド法**です。

「しかし」「でも」「ですが」等の逆接の接続詞を使わないことで、こちらの意見を受け入れやすくするのです。

以下は、クッション話法とイエスアンド法の不使用例です。  
あなたなら、どう言い直しますか？

## **NG クッション話法の使用例**

お客様

「でもね、おたくの商品は他社さんに比べると高いからね」

営業マン：

「そんなことはございません。実はその分燃費が良く、ランニングコストを非常に低く抑えることができます。たとえば、年間のコストで計算すると…」

お客様の言ったことに対して直ぐに反論しています。

お客様にしてみれば、いきなりの否定や拒絶を食らい、気分は決してよくはありません。後に続く話は、もうどうでもよくなる人もいます。

人間は感情の動物なのです。

## **NG イエスアンド法の使用例**

お客様：

「でもね、おたくの商品は他社さんに比べると高いからね」

営業マン：

「確かに高いです。しかしですね、その分燃費が良く、ランニングコストを非常に低く抑えることができます。たとえば、年間のコストで計算すると…」

「しかし」という接続詞を使っています。

この「しかし」はかなりくせ者です。

心理学者のDr. モアンは

“「しかし」という言葉は非常に強い言葉だ。

聞いた人はまるで顔に冷水をぶっかけられたような気がする”

と言っています。

つまり、それだけ否定感を相手に強く印象付けてしまうマイナス言葉なのです。したがって、「しかし」よりも「実は」という接続詞を選択する方が、相手に柔らかく、そして興味を持って聞いてもらえるのです。

同じ内容を話すにしても、ストレートに言ってしまったのでは気分を害します。

さあ、

お客様から反対や反論が出たら

## **クッション話法 + イエスアンド法**

をセットで試してみましよう。