

『あいづち』

お客様の話にエンジンを付ける

あいづちは、
会話を弾ませ、相手を饒舌にさせるエンジンのようなものです。

あなたの前で、
「話すつもりのないことまで話してしまった」

と、お客様が本音や貴重な情報を開示してくれたら、
こんなに有難いことはありません。

お客様との関係を良好にし、
貴重な情報をたくさん入手できるか否かは、
あいづちひとつで決まります。

今回のテーマは、
相手の心をケチにさせず、大盤振る舞いしてもらえるような、
あいづちについてご紹介します。

○誰もが持っている「私を認めて欲しい」を刺激する
人には、「人から認められたい」という欲求があります。
「なるほど」「そうですか」等のあいづちを打たれると、
この欲求がダイレクトに満たされ始めます。

そして、
気持ちが良いため、もっと認められたいと思い、
話を続けるというサイクルが生まれるのです。

逆に、相手の話を早くに終わらせようと思えば簡単です。
あいづちを極端に減らせばよいのです。
試しにやってみると直ぐにお分かり頂けるはずですよ。

○バリエーション豊かに

「はい」「ええ」「本当ですか?」「それは凄い」「へ～」等、
あいづちには様々な種類があります。

大切なのは、ワンパターンに陥らないこと。

陥ると、エンジンどころか、ブレーキとなります。

「本当に聞いているのか?」

と相手を不安にさせるからです。

たとえば、

「はい・・・はい・・・はい・・・はい・・・」。

単調、この上ありません。

ちなみに“単調は退屈の母”と言われています。

防ぐためには、

二回連続で同じあいづちを打ったら、三回目は別なものを選択します。

これは練習することで自然に出来るようになります。

◆あいづちの種類

そこで、あいづちの種類を4つ頭に入れておきましょう。

① 単純あいづち

「はい」「ええ」「そうですか」「本当に?」「へ～」「ほ～」等々です。

簡単でシンプルなため、もっともよく使うあいづちとも言えます。

② リフレクティング

いわゆるオウム返しと言われるものです。

相手のキーワードを繰り返します。

たとえば、お客様が「柔軟性が大切です」と言った場合、

「柔軟性ですね」と繰り返します。

お客様は確かに伝わったと安心すると同時に、話を続けようとしています。

キーワードの判断は、
文脈や、声の調子
(キーワードは声が大きくなる、スローになる等の兆候があります)
で判断するとよいでしょう。

③ 要約

要約も、あいづちの一種と考えます。
お客様が話されたことに対して、一言で
「〇〇ということですか?」「〇〇ですね」等、
合いの手を入れるのです。
真剣に聴き、理解していないと要約はできません。

しかし、たとえ外したとしても、そこで訂正が入り、
さらに話が弾むということもあり得ます。

④ 感情推察のあいづち

話をしているときの相手の感情や、当時の気持ちを推し量り、
それを言うあいづちです。
「大変でしたね」「嬉しいですよね」「お困りになったでしょう」
等々です。

人は自分の気持ちが理解されると非常に心が解放され、
解放してくれた人に好意を持ちやすいと言われます。
情報や知識の共有より、気持ち・感情の共有の方が数倍嬉しいものなのです。

このようなとき、一気に人間関係の距離が縮まります。

○言い方を工夫する

抑揚をつけることです。
これだけで、あいづちがイキイキとしてきます。
一本調子だと無味乾燥で事務的に聞こえやすいです。

あいづち自体は短いので、
強弱を付けるつもりで発声するとよいでしょう。

入れるタイミングとしては、
相手の話の間（ま）や、息継ぎのときが一つの目安となります。