

## 「要約のあいづち」

コミュニケーションの質を上げる！

お客様が、  
ご自分のニーズやウォンツを明確にしており、  
理路整然と論理立てて話せるかという、  
そんなことはありません。

現実の会話では、  
主語が抜けたり、  
言葉の意味を取り違えたり、  
微妙なニュアンスが伝わらなかったり、  
と、様々なコミュニケーション上の障害があります。

ショートスピーチやプレゼンテーションならいざ知らず、  
多くの方は思いついたことを思いついたままに  
話しているだけなのです。

また、ジェネレーションギャップがあれば、  
言葉の意味することも変わってきます。

そこで、  
お客様の話を整理し、コミュニケーションミスを防ぐための  
**要約のあいづち**についてご紹介します。

「お客様が何を言いたいのか分からない」  
「ある程度まとまった量の話をもっと簡素に整理する」  
ときに活用できます。

### ●要約のあいづち

- ・ 「(あなたの言いたいことは) ~ということですか」
- ・ 「~と理解していいんでしょうか」

- ・ 「～だとおっしゃるのですね」
- ・ 「～でよろしいでしょうか」
- ・ 「～なわけですね」 等

## ●要約のコツ

コツ① 「ひとことで言うと何かな」

と考え、ひとことで言ってみる。

単語や短い文に置き換える。

例：「それは、“流動性がない”ということですね」

コツ② とりあえず理解できた部分から、

例：「〇〇ということですか？」と確認してみる

コツ③ 全体と部分に分ける。

例：「〇〇に関しては、AとBが含まれているということですね」

例：「多くは〇〇に分類されますが、△△という例外もあるのですね」

コツ④ 関連性のあるものを見つけて置き換える。

例：「つまり、アイスクリームが溶けるような感じですね」。

コツ⑤ ことわざ、格言、四文字熟語を使う。

例：「“青は藍より出でて藍より青し”ですね」

例：「彼は猪突猛進のタイプですか」

**要約の量**は相手の話の2～3割ぐらいがちょうどいい感じです。