

## 『インパクトのある話』

### お客様を私たちの話に引き込もう

お客様を  
私たちの話に引き込む、  
インパクトのある話し方を紹介しましょう。

少し言葉を変えるだけで驚くほどお客様の注目が増します。

それは、  
聞き手を主語にすることです。

たとえば、  
「皆さん」「お客様」×

ではなく  
「私たちは」「われわれは」○  
という言い方です。

「皆さん」「お客様」  
と言った途端  
話をする人、聞く人に2分割されてしまいます。

「私たち」  
ということで、一体感を持ってもらうのです。

人間の一番の関心事は自分自身のことです。  
「自分（自分たち）のこと」  
を話してくれる人には、興味・関心を持たざるを得ないのです。

もう一つ事例をご紹介します。

「弊社の商品で、15%のコストダウンが可能です」×  
より、  
「御社は、年率15%はコストダウンができます。なぜなら・・・」○  
の方が、説得力があります。

最後に、  
聞き手の周りの人、特に影響力の強い人を話題にします。

人は、  
自分に対して**影響力の強い人の話には**  
**心が動く**のです。

「ある方がおっしゃっていたのですが」×  
よりは  
「〇〇社の広報部長がおっしゃっていたのですが」○  
の方が興味を引きます。

その会社の社長の談話や書籍を見聞きしていれば  
「御社の社長も〇〇でおっしゃっていましたが…」  
と入れ込むのです。

主語を変え、  
影響力を持っている人の話題を入れるだけで、  
話のインパクトが劇的に大きくなるのです。

ちょっとした言葉の使い方です。  
試してみましょう。