

ビジネスパーソンが覚えておきたい！

「コミュニケーション力」が高まる話法2大話法

単刀直入にわかりやすく伝えれば角が立つこともある。

遠まわしに言えば優柔不断とも思われる・・・

そう思われる方も多いことでしょう。だからこそ、伝え方のセオリーを知っておくことをお勧めしたいのです。研修講師として、数万人を見てまいりましたが、各社で研修をされていて実感するのは、評価の高い人物の多くは、ほとんどの場合、「センスのある話し方」をされているということです。観察すると彼らは、TPOに合わせて「伝え方」を変えています。そこで、Youtubeでも紹介した中から、TPOに合わせてながらも、スグに使えて、効果の大きい2大話法をピックアップしました。ぜひ、実践でトライしてみてください。

【内容】

- DESC法
 - PREP法
-

■遠慮して言いたいことが言えない時は“DESC法”

「お願いすると嫌がられるのではないか」、「苦言を呈したい、でも相手の感情を考えるとえない」、といったことはないでしょうか。そんな時は相手の感情をケアする話法「DESC法（デスク法）」を知っておくといいでしょう。

- 「Describe：事実を描写する」
- 「Explain：意見を述べる」
- 「Specify：提案・相談する」
- 「Choose：選択を求める」

の流れで主張する方法です。言いにくい時、場の空気を読んだ方がよさそうな時、遠慮をせずに、配慮をしながら主張できるようになります。

【例】

上司：「急ぎで、今日の会議の議事録をまとめてくれないかな？」

Describe：事実を描写する

「かしこまりました。急いでやります。（と目向きに承諾しつつ）
実は、17時に〇〇商事の方との打ち合わせの約束があり、
この前に以前のミーティングを鈴木さんとやることになっているのです。」

Explain：意見を述べる

「今日中に作成したいとは思いながらも、少しお時間を頂戴することができれば
幸いに存じております。」

Specify：提案・相談する

「差支えなければ、明日の13時まで、お時間を頂くことは可能でしょうか？」

Choose：選択を求める

「もちろん、難しければおっしゃってください。いかがなものでしょうか？」

ポイントは、いきなり主張するのではなく、まず「事実（描写）」から話し、その上で「自分なりの意見（説明）」を説明し、状況を理解した上で、「相談（提案）」をする流れで、配慮のある主張を示している点です。遠慮して言えない時は、さりげなくDESC法を使うようにしておきましょう。

■ビジネスの基本は、結論から！“PREP法”がオススメ！

ダラダラと話す評価をさげてしまいます。そこで、紹介したいのがPREP法。端的に結論から話す話法です。説明や連絡、時には質問をする際などに用いる方法で、仕事での会話の基本はPREP法だと考えておいて間違いありません。

- 「Point（結論）」
- 「Reason（理由）」
- 「Example（実例・具体）」
- 「Point（最初に伝えた結論の繰り返し）」

の順で話します。では、このPREP法をやってみましょう。

【例】

お客様：「お宅のサービスは、何が違うの？」

Point（結論）

「ありがとうございます。

我々の特徴は、特にアフターフォローで好評をいただいている点です。」（端的に！）

Reason（理由）

「といたしますのも、フォローの専門チームを抱えているからです。」（端的に！）

Example（実例・具体）

「弊社では、専門のチームが、“些細なお困りごと”を確認させていただき、その場で専門的なアドバイスをすることに務めております。98%のお客様がリピート購入いただけるのは、このサービスによるものと自負いたしております。」

Point（最初に伝えた結論の繰り返し）

ですので、製品力はもちろんのこと、アフターフォローにおいても、とりわけ好評いただいているのが、弊社の特徴になります。」

といったように、PREP法で話す、余計な前置きを省き、一気に端的に理解しやすい説明になるわけです。慣れるまでは難しく感じるものですが、私の研修を受講された方を見ると、1か月ほど意識をして実践すれば、「無意識」にできるようになっていますので、ぜひトライしてみてください。

■まとめ

今回は、ビジネスパーソンとして覚えておく便利な話し方を解説しました。ぜひ、今回のセオリーを取り入れ、普段の会話を振り返り、改善すべきことがないかを考えてみてください。今回の内容が、コミュニケーション力向上に向けての一助になれば幸いです。

Youtube はもちろん、Udemy でもコミュニケーションを活かした、リーダーシップ、営業力を高める方法を解説していますので、ぜひ学習にご活用ください。

▶Udemy の「伊庭の講座」

<https://www.rasisalab.com/column/udemy>

▶メルマガ

伊庭のメソッドを学べる無料メルマガ（2つのテーマを用意）。

テーマ1 「リーダーシップ」を高めるノウハウ（全14回）

テーマ2 「時間管理能力」を高めるノウハウ（全5回）

=補足=

最終回のメールでプレゼントのクイズを用意。

正解されたら、「Udemy」を無料で受けられるモニター受講の案内を受け取れるチャンスをご用意！新講座の発表時に、案内をさせていただいています。

ぜひ、学びたい方に！

※登録はこちら

<https://www.rasisalab.com/column/mail>