

1万人の著名人へのインタビュー経験を持つ  
プロインタビュアー

## 佐藤智子さんに聞く 聞き上手になるための質問ノウハウと 上手に相手のニーズを引き出すコツ



「相手に興味を持って  
質問すればニーズは  
自ずと引き出せる」

「会 話から相手のニーズをつかみたいが、うまく引き出すことができない」「聞き方が下手で話が途切れてしまう」など、営業活動における「話の聞き方」について自信がない営業担当者はいませんか。

本稿では、1万人を超す著名人へのインタビュー経験を持ち、コミュニケーション講師としても人気を集めるプロインタビュアーの佐藤智子さんに、「聞き上手」になるためのコツと、会話から上手に情報収集を行うためのノウハウについて話を伺った。

近年、話の聞き方を含め、自身のコミュニケーション力に自信がない人が増えているように感じます。どうお考えでしょうか。

佐藤 経営者や社会人、学生向けに「質問術」や「情報収集術」のセミナーを行うことがあるのですが、「コミュニケーションをとることが苦手」と言う人は、自分の興味があることしか話さない・聞けない、そもそも人にあまり興味がない人も多いように感じます。

と分かれると、喜んで話してもらえらると思えます。

ニーズを引き出すには相手の好きなことを聞く

—— 会話の中から相手のニーズを引き出すには、どうしたらよいのでしょうか。

佐藤 ニーズを引き出すには、まずは自分が相手に興味を持つことが大事です。それができていない人がとても多いと感じます。

以前、不動産業の営業マン向けにセミナーを行ったのですが、湘南の支店の担当者が成績が上がりたという話を聞きました。

そこで私は、「お客様は何を求めてお店に来られていると思えますか」と聞きました。すると担当者「家が欲しいから」と答えた。でも、お客様が求めているのは「家」だけではありません。海に近い環境、湘南というネームバリュー、憧れの場所という湘南ブランドそのものに惹かれて、場所も含めての家を買いたいわけですよ。残念ながらその担当者は、湘南のお祭りや花火大会に行

例えば男性の営業担当者で、女性のお客様からの「美容の話」について、前のめりになって聞くことができる人はどのくらいいるでしょうか。おそらく「提案したい商品に関係ない話だから、早く終わらないかな」という気持ちで聞く人がほとんどだと思います。ですが私は、どんな情報でも価値があり、活かされるタイミングが必ずあると考えていますので、「無駄な会話は一つもない」ということをお伝えしています。

「営業に行くとき緊張してしまう」と悩む方もいますが、そうした方は「今日は社長からどんな話が聞けるかな」「どんな情報を提供できるかな」という相手への興味ではなく、「見当違いなことを言ったら怒られたらどうしよう」「自分は今どう思われているだろうか」と、ベクトルが自分に向いてしまっているのです。常に自分に対する評価だけを気にしていて、相手のことをちゃんと見ていないんですね。こうした姿勢は相手に伝わってしまっていますから、本音を引き出せるはずがないですよ。

私はインタビューを行うとき、「好きな人に会いに行く」という気持ちで臨んでいます。こちらが「この人のことを好きになろう、この人の味方になろう」という気持ちで向き合うこと。それが聞く姿勢で一番大事なことです。

営業先の社長の懐に入りたいと思ったら、まずは自分が心を開くことが必要ですね。

—— 初対面の人に話を聞く際のポイントは何でしょうか。

佐藤 初めに、「会話のテーマ」と、「なぜあなたにその話を聞きたいのか」をはっきりと説明することが大切です。それにより、相手は「自分はどんなスタンスでいいのかが理解できます」。

例えば、女性誌の取材だと「弊誌の読者は20歳代の女性を中心なのですが、20歳代は仕事でも恋愛でも大きな悩みを抱える年代です。〇〇さんは、仕事でも輝きながらとても幸せな結婚生活を送っています。だから今日は〇〇さんに、充実した生活を送る秘訣を伺いたい」と思っています」と、「目的」「な

ぜあなたなのか」を伝えることで、相手は「憧れの存在としての話をすればいいのかわ」と自分のスタンスを認識できます。それが分かると、相手が話しやすくなるのです。

あと、一つ気を付けてほしいことがあります。インターネットが普及し、事前にホームページやSNSなどで相手のことを調べて訪問することも多いと思いますが、「社長、ブログ拝見しましたよ」などといきなり言わないことです。「一体何を読まれたのだろう」と、警戒心を持たれてしまうこともあるからです。

ネットの情報を話題にするときは「経営理念に関する文章の中の〇〇という言葉に感動しました！いつからあのようなお考えになったのですか」「あの海の写真、素敵ですね！どちらで撮られたのですか」と、一つの話題を詳しく取り上げて、必ず感想と質問をセットで話すというですね。ブログ等に載せているということは、自慢したいこと、伝えたいことなのでしょうし、具体的に興味を持つ