

**お** 客様との会話では、自分に知識のない分野が話題にあがるケースも多いだろう。話についていけない不安や知らないことへの気恥ずかしさから「早く話を終えたい」と感じることもあるはずだ。

しかし、知ったかぶりを取り繕うことだけはやめておきたい。そうしたうわべだけの対応は相手に伝わりやすい。世間話程度であっても不自信を与える可能性があるため、素直に行動するようにしたい。

この場合でも、前項④で解説したように「興味・関心を示す」姿勢が大切である。特に知識がない分野については、知りうる伝聞情報をもって相槌代わりにするほか、自分が「教えて

▼例えばこんな対応が○



**5** お客様の趣味や関心事であっても自分にその知識がないと話題になるのを避ける…

**聴き上手はこうする**

**「知識はなくても興味がある」という姿勢を示して聞き役に徹する**

「だからあたしはその友達に言っただけだよ」  
「あ、そういえば、その友達のことは、何ひとつ長続きしないんだって」  
「そうだったか」

「私もお友達の話、いろいろと長続きしないタイプかもしれないが…」

「本庄様はもう10分くらいこの話を続けていられるから、そろそろ聞いてみよう」  
「私も本庄様の話、お友達と同じでいろいろと長続きしないタイプかもしれないが…」

「本庄様ご自身はいかがですか？」  
「続けられてるものはありますか？」  
「例えば、ご預金とか…」  
「あたしかい？」  
「そうですね、そうですね…」

もらう」立場になることで会話が弾みやすい。「知識はなくても興味がある」という態度を示し、聞き役に徹してみよう。

この会話中に意識したいのは、話題の深堀りではなく、話におけるお客様の目線や行動パターンを把握することだ。「どういった考えでどう行動してい

るか」「何に価値を感じ、何にお金を使っているか」という視点で話を聞いてみよう。

また「どんなときに心を動かされるか」という視点も購買行動のヒントにつながる。これは

例えば「なぜ盆栽を始められたんですか」など、趣味や関心事のきっかけを探る質問で聞き出しやすい。

知識がなくても、こういったエピソードは情景を思い浮かべやすく、聞く側からしても共感を覚えやすい。自然と会話が弾むだけでなく、お客様にも「話を聞いてほしい人」と認識してもらいやすくなる。

自分に知識がないような話題も恐れず、むしろお客様の価値観や行動パターンを知るチャンスと捉えてみよう。

**4** お客様の話が無駄話だと思つと愛想笑いをしてきちんと聞いていない…

**聴き上手はこうする**

**会話に表れるお客様の価値観や考え方に着目して耳を傾ける**

「ながら聞き」しない・否定をしない・自分の話ばかりしないなど、「してはいけないこと」がよく指摘されるが、根底にあるのは、相手や話の内容に興味・関心を示すことだ。

どうしても話の内容に興味を持たない際には、お客様の価値観や考え方にフォーカスして聞くことよ。会話中には必ず、お客様が大事にしているような価値観や理念が見え隠れしているはず。それらは行動や購買の意思決定を左右するものなので注意して聞くようにしたい。

**お** 客様との会話が弾むよう努力していても、取引に関係のなさそうな話題となると聞き流してはいないだろうか。いわゆる無駄話は「長引かせたくない」と愛想笑いで流している担当者もいるかもしれない。

愛想笑い自体は特別悪いものではないが、それがくせになっているようなら直したい。愛想笑いを頻繁に繰り返すと不快感を与えかねないうえ、「笑ってごまかす担当者」という印象も持たれかねないからだ。

どんな話でも、間接的に未来の提案につながっている。提案の前提にはお客様との良好な関係があり、その構築のために話を聞くべきということは理解できるはずだ。

▼例えばこんな対応が○



ちなみに、今は管理職研修などでも「話の聴き方」というテーマがよく登場する。これは「管理職ならプレイヤーとしてどう動かすかよりも、部下の話をよく聴き、チームを強化させることが重要である」ことを物語っている。実際、チームの雰囲気や良好であるほど成果があが

りやすいというデータもある。そう考えれば、お客様の無駄話への対応も自然と変えられるのではないだろうか。

**お客様に興味や関心を示すことが基本**

話を聞くときに大切なのは、技術よりも「姿勢」である。

「ながら聞き」しない・否定をしない・自分の話ばかりしないなど、「してはいけないこと」がよく指摘されるが、根底にあるのは、相手や話の内容に興味・関心を示すことだ。

どうしても話の内容に興味を持たない際には、お客様の価値観や考え方にフォーカスして聞くことよ。会話中には必ず、お客様が大事にしているような価値観や理念が見え隠れしているはず。それらは行動や購買の意思決定を左右するものなので注意して聞くようにしたい。