

悩みがちな人間関係、解決のカギは「話し方」！ 『「また会いたい！」と言われる 一流の話し方』 11月18日発売

有限会社明日香出版社（東京都文京区）は11月18日（金）に、
ビジネス書の新刊『「また会いたい！」と言われる 一流の話し方』（著・桑野麻衣）を発売します。



本書の概要

- ・上司や部下と話すのが苦手
- ・会話で距離が縮まらない
- ・話し方で相手をイラッとさせてしまった

など、コミュニケーションで失敗をした経験がある方や話し方に苦手意識がある方向けに、人間関係を円滑に築いていくための話し方のコツをまとめた一冊です。

どんな人とも信頼関係の築ける一流と、そうでない人の違いを、×、△、○の3段階で比較しながら紹介します。「別れ際」「言いにくいことの伝え方」「言葉に詰まった時」「褒め方」など、場面別に47の秘訣をまとめました。

営業などビジネスで結果を出すスキルよりも「人に好かれて信頼される方法」に特化した、場面を問わず活用できる内容に仕上げています。

著者の特徴

※詳細は2ページ目に掲載

- ・人材育成・コミュニケーション教育者
- ・全日本空輸株式会社（ANA）グランドスタッフとして、7年間で100万人以上の接客に携わる。
- ・同社在籍中に教育訓練インストラクターを務めたほか、ジャパネットたかたや再春館製薬所グループ企業にて教育研修を担当。独立後も含めた累計受講者数は50000名以上。
- ・志縁塾主催 第7回全国・講師オーディションファイナリスト
- ・ミスユニバース神奈川 2017 グランプリ者スピーチトレーナー

もくじ

※詳細は2ページ目に記載

- 1章 一流が大切にしているのは、こんな考え方
- 2章 誰からも好感を持たれる「聞き方」
- 3章 「もっと聞きたい！」と思われる心をつかむ「話し方」
- 4章 どんな場面でも信頼される、仕事がうまくいく「話し方」
- 5章 会話の悩みがゼロになる「答え方」
- 6章 自分も相手も嬉しくなる「伝え方」
- 7章 あなたの魅力を引き出す「言葉づかい・魅せ方」

書名

「また会いたい！」と言われる
一流の話し方

著者名 桑野 麻衣

ページ数 224

本体価格 1500円

判型 B6 並製

ISBN 978-4-7569-2233-5

有限会社明日香出版社

〒112-0005 東京都文京区水道 2-11-5

<https://www.asuka-g.co.jp/>

著者略歴 桑野 麻衣 (くわの・まい)

あなたの心に火をつける！人材育成・コミュニケーション教育者

1984年埼玉県生まれ。学習院大学卒業後、全日本空輸株式会社(ANA)に入社。グランドスタッフとして、7年間で100万人を超えるお客様サービスに携わる。最重要顧客DIAMOND会員専用カウンターのサービス責任者、教育訓練インストラクターを務める。ANA在籍中、オリエンタルランドに出向し、ディズニーのサービスや教育を学ぶ。その後ジャパネットたかたや再春館製菓所グループ企業にて教育研修を担当し、独立。現在では、コミュニケーション、リーダーシップ、接遇マナー等をテーマに新入社員から管理職、中学生から経営者、医療業界など幅広い層に向けて、企業研修や講演を行い、これまでの受講者は50000名を超える。

著書には『好かれる人の話し方、信頼される言葉づかい』『部下を元気にする、上司の話し方』『オンラインでも好かれる人・信頼される人の話し方』(以上、クロスメディア・パブリッシング)がある。『PRESIDENT』『AERA』『with』『MORE』『CLASSY.』『Oggi』『美人百花』などメディア出演も多数。

もくじ (全項目)

はじめに

1章 一流が大切にしているのは、こんな考え方

- 1 コミュニケーションは、「察する」ことではない
- 2 一流は、この両立でまた会いたくなる
- 3 自分の思いが相手に伝わらなかつたら
- 4 一流は、自分も相手も尊重する「アサーティブ」
- 5 ほど良い距離感を取るためにしていること
- 6 価値観の違いを楽しむことが、コミュニケーション力を高める

2章 誰からも好感を持たれる「聞き方」

- 7 聞く表情
 - × 聞く表情よりも話す表情
 - △ 話す表情=聞く表情
 - 話す表情よりも聞く表情

8 聞き上手の秘訣

- × 「聞く」
- △ 「聴く」
- 「聴く」+「訊く」

9 傾聴する

- × ただうなづく
- △ なんとなく質問する
- 相手の話したことをメモに残す

10 距離を縮める質問

- × 根掘り葉掘りしつこく質問する
- △ 会話を広げようと話題がすぐに移る
- 「点」と「線」のバランスを取る

3章 「もっと聞きたい!」と思われる心をつかむ「話し方」

- 11 話す時の表情
 - × 無表情でつまらなそうに話す
 - △ とりあえず笑顔を意識する
 - 表情に豊かな変化をつける

12 感謝

- × 「ありがとう」を言わない
- △ その場で「ありがとう」を伝える
- 感謝の気持ちを繰り返し伝える

13 人前で話す時

- × 「自分がどう見られるか」を気にする
- △ 「相手にわかりやすく伝わるか」を考える
- 「相手はどう感じているか」を考える

14 緊張する時

- × 目の前の人をじゃがいもだと思って話す
- △ 誰か一人に対して話す
- 「一対一×人数」に向けて話す

15 初対面での印象の残し方

- × 自分の話ばかりする
- △ 相手の話を聞くことに徹する
- 相手に質問を投げかける

16 別れ際

- × 「失礼しました」と別れの挨拶のみ言う
- △ 「楽しかった」と自分の気持ちを伝える
- 相手の話したことを引用する

17 自己主張

- × 「思います」を多用する
- △ 「ですます」と言い切る
- 状況に合わせて、語尾を使い分ける

- 18 苦手な人と話す時
 - × 苦痛に感じ、嫌々話す
 - △ 接点を減らして、距離を置く
 - 自分を知るきっかけにする

4章 どんな場面でも信頼される、仕事があまくいく「話し方」

- 19 謝り方
 - × とっさに「ごめんさい」
 - △ 軽く「すみません」
 - 心からの「申し訳ございません」

20 自己紹介

- × 何も準備をしない
- △ 鉄板ネタに頼る
- 複数のパターンを使い分ける

21 雑談

- × 無理やり話し続ける
- △ ただおもしろい話を目指す
- 仕事や本題への繋がりを意識して話す

22 叱られた時

- × ぶて腐れて、反省をしない
- △ 謝罪をして、反省の言葉を伝える
- 謝罪だけでなく、叱られたことに感謝できる

23 言にくいことの伝え方

- × ストレートに伝える
- △ 何か「恐れ入りますが」と言う
- 状況に合わせて気遣いの言葉を添える

24 年上の人との会話

- × 萎縮して話せない
- △ 臆することなく接する
- 相手に敬意を表しながら話す

25 指導

- × 頭ごなしに「叱る」
- △ とりあえず「褒める」
- 「関心を持つ」ことを優先する

26 報連相のやり方

- × 報告だけする
- △ 報告に加えて、相談する
- 連絡をこまめに行う

27 場づくり

- × 無意識に空気を悪くする
- △ 空気を読んで、発言する
- その場の空気を作る

5章 会話の悩みがゼロになる「答え方」

- 28 言葉に詰まった時
 - × 焦って無言になる
 - △ 思いつきで話しはじめる
 - 落ち着いてから考えを伝える

29 相手に同意できない

- × 相手と衝突し、対立する
- △ 違う考えだと割り切る
- 相手を深く理解するために、質問する

30 批判された時

- × 相手に反撃する
- △ 華麗にスルーする
- 自分を俯瞰してから話す

31 共感

- × 相手に調子を合わせる
- △ 自分事と考える
- 相手目線を何よりも大切にする

32 褒められた時

- × 「そんなことないです」とひたすら謙遜する
- △ 「ありがとうございます」と一言感謝を伝える
- 感謝プラスαの一言を伝える

33 嫌みを言われた時

- × すぐに言い返す
- △ 無視をして、無反応を突き通す
- 爽やかに「どういう意味ですか?」と聞き返す

34 愚痴を聞く時

- × アドバイスとして説教する
- △ 一緒に愚痴を言い合う
- 背景や状況を理解しようと質問する

35 愚痴を言いたい時

- × すべて相手や環境のせいにする
- △ 無理やりポジティブに変換する
- 自分の未熟な部分と向き合う

6章 自分も相手も嬉しくなる「伝え方」

- 36 相手を動かす指摘
 - × 「YOUメッセージ」で伝える
 - △ 「Iメッセージ」で伝える
 - 「WEメッセージ」で伝える

37 任せ方

- × 雑に押しつける
- △ 丁寧に指示を出す
- 相手にとってのメリットを伝える

38 相手の「Yes」を引き出す

- × 自分の要望を押しつける
- △ 相手の要望を聞く
- 相手の要望に合わせた選択肢を準備する

39 褒め方

- × 表面的におだてる
- △ 自分が言われて嬉しい言葉を伝える
- 相手に合わせて褒める

7章 あなたの魅力を引き出す「言葉づかい・魅せ方」

- 40 言葉づかい
 - × 崩れている
 - △ 思い込みから崩す
 - 「言葉づかい」は崩さない

41 敬語

- × 丁寧語で話す
- △ 尊敬語で話す
- 謙譲語を使いこなす

42 敬語を使う理由

- × 敬語を使わない
- △ 相手に失礼のないように敬語を使う
- 自分のためにも敬語を武器にする

43 あいづち

- × 同じあいづちを繰り返す
- △ 2~3種類のあいづちをうつ
- プラスαの言葉を付け加える

44 間のとり方

- × 沈黙を恐れて話し続ける
- △ 自分のために「間」を取る
- 「間」をプレゼントする

45 声の高さ

- × 地声のまま話す
- △ 明るく高い声で話す
- 高い声、低い声を使い分ける

46 口癖

- × 「一般的には/普通は」を多用する
- △ 「自分だったら」と発言する
- 「○○さんは」と相手を主語にする

47 抑揚

- × 抑揚がなく平坦
- △ きれいな抑揚をつける
- 抑揚にメリハリがある

おわりに