

思わずマネしたくなる  
好かれる人  
の話方、  
信頼される  
言葉づかい

桑野麻衣

Talk in the First Class Way

Mai Kuwano

CROSSMEDIA PUBLISHING

## はじめに

数ある本の中から本書を手にとっていただき、誠にありがとうございます。

著者の桑野麻衣と申します。

私は現在、話し方や言葉を使ったコミュニケーションをテーマに、研修や講演を行う講師として活動しています。31歳のときに講師として独立し、ありがたいことに初年度で年間約200本近く登壇の機会をいただきました。

また、話し方や言葉といったコミュニケーションのプロとして、私よりも一回り以上年上の方や経営者の方を対象とする研修や講演のご依頼をいただくことも多くあります。

そんな私も、この本のタイトルにあるような「好かれる人の話し方」「信頼される言葉づかい」を生まれつき身につけていたわけでは、もちろんありません。

話すこと自体は大好きでしたが、私の言葉によって相手を傷つけ嫌われてしまったり、信頼を得られないような、悔しくて悲しい経験をたくさんしてきました。言葉で好かれ、信頼される、コミュニケーション上手な人たちがうらやましくて仕方があり

ませんでした。

少し私の過去にふれてみます。私はこれまで、中学・高校・大学といわゆるお嬢様学校と言われるエスカレーター式の学校に通い、世間から見たら一人っ子の箱入り娘でした。比較的似ている価値観や家庭環境、背景を持った人の集まる環境ですと育つてきました。時には「世間知らず」なんて言葉をかけられるほどでした……。

しかし、そんな私も社会人になり、かねてからの夢でもあったANAにグラウンドスタッフとして入社します。一見華々しく思われますが、慣れない不規則なシフト勤務に加え、コミュニケーションの壁にぶち当たり、なんと入社後半年にして「適応障害」を思い、4カ月間の休職を余儀なくされます。はじめて自分の弱さと向き合い、人との関わり方について真剣に考えた4カ月間でした。その後、家族や友人、会社のサポートもあり、なんとか復職することができました。結局、トータル7年間で100万人以上のお客様にサービスをするという経験ができました。もともとANAをご利用いただいている「ANAダイヤモンド会員」という、VIPと呼ばれるようなお客様専用カウンターにも、立ち上げ当初から携わりました。

このANNAでのサービス経験により、老若男女だから好感を持たれ、礼儀正しさを重んじ信頼されるコミュニケーションの「型」を学ぶことができました。茶道や武道の世界で言えば「守破離」の「守」の部分と言えます。

そして、ANNA入社4年目のときには、オリエンタルランドへの出向社員として、ドイツニーランドでキャストとして働くチャンスをいただきました。

そこではANNAで培った、誰からも好感を持たれ、品位や礼儀正しさを重んじる「型」としてのコミュニケーションだけでは通用しませんでした。好感や礼儀正しさはもちろん、夢の国の住人として、目の前のゲストに対して親しみやすさやあたたかさも同時に求められます。「型」がある上での「型破り」、「守破離」の「破」の部分を読んだのです。

その後もジャパネットたかたでの総務や広報、再春館製薬所グループ企業での研修講師という、異業種や他業界への転職を重ねていきます。新しい職場でANNAやドイツニーでの経験を活かそうとはするものの、その度に多くの異なる価値観に触れ、そのまま通用することはありませんでした。「華やかな仕事しか知らないくせに」と、時には反感を買ってしまったたり、否定的なことを言われたり……。「相手に想いが伝わ

る」ことの難しさを心底感じることはかりでした。

ジャパネットたかたでは入社して1カ月経ったとき、ストレスにより、生まれてはじめて円形脱毛症になりました。そして、最後に社内講師をしていた企業では、慣れない空気感での研修へのプレッシャーに押しつぶされたのでしょうか。きまってその研修前日になると胃腸を壊し、緊急外来で病院に駆け込んでいたこともあります。

「そんなつもりじゃなかったのに……」「どうしてそんな風に曲がったとらえ方をするのだろうか……」「なぜこの人はこんな攻撃的なのだろうか……」と誰かのことを傷つけては、傷つけられての繰り返し……。

気がつけばいつも悩みの中心は「コミュニケーション（人間関係）」でした。

新しい環境、新しい人間関係にチャレンジをしては、コミュニケーションの難しさに打ちのめされ、モチベーションが下がる。しかし、それと同時にビジネスにおいてもプライベートにおいても、喜びをもたらし、モチベーションを上げるきっかけになったのも「コミュニケーション」が充実したことでした。

そのコミュニケーションの中でもっとも私が意識し、大切にしてきたものが「話し方」「言葉づかい」でした。

「目の前の相手を大切に思う気持ちを、その気持ちのまま100%言葉にできているのだろうか」ということを常に意識しました。心の中で思っているも、それが「言葉」になっていなければ、思っていないのと同じ。相手に伝えたい「ココロ」を「カタチ」にする。そのための言葉や話し方の表現力を愚直に磨き続けてきました。

現在、プロの講師として活動していく中で、「守破離」の「離」の入り口部分によりやく達し、この本を書くに至りました。

本書では、自身の話し方や言葉に関する失敗体験や成功エピソードから学んだ45のポイントを1冊にまとめました。私はこの話し方や聞き方、言葉づかいのスキルを接客や仕事現場を通じて身につけることで、強くしなやかに生きることができるようになったと実感している今日です。

この本は、小手先のテクニックが書かれた、ただのスキル本ではありません。その根底にある、人として大切な何かを感じていただける本になっていれば幸いです。この本を読むことでああなたが「話し方」「言葉づかい」という表現力を武器に、ご自身のことまわりの人のことも幸せにできる人生を歩まれることを心より祈っています。

**思わずマネしたくなる  
好かれる人の話し方、  
信頼される言葉づかい**

**目次**  
**Contents**

# はじめに

002

## プロローグ 思いや考えを上手に伝えるために

- 01 コミュニケーションとは「ココロ」を「カタチ」にすること
- 02 型があるから型破り 型がなければ、それは形無し 018
- 03 デイズニーの礼儀正しさ 022
- 04 靴を脱いで、相手の心に入り込む 024
- 05 コミュニケーションには日々の姿勢が表れる 028

## 第1章 「聴き上手」な人の言葉づかい

- 06 相手の世界に入り、共感ポイントを見つける 032
- 07 プラスアルファのあいづちで愛されていますか？ 036
- 08 「線・線・点・線・線・点」の質問テクニック 040



第2章

「話し上手」な人の言葉づかい

Word 1 感謝

- 09 相手の表情やしぐさをマネする(ミラーリング) 045
- 10 相手の話のペースを合わせる(ペーシング) 049
- 11 相手の話した言葉を繰り返す(バックトラッキング) 053
- 12 興味のない話題にこそ興味を持つ 057
- 13 「また会いたい」と思われる人になる 061
- 14 相手のためにも自分のためにもメモを取る 065
- 15 第一声から聴き上手になれる 069
- 16 相手との沈黙を楽しむ 071
- コラム1 雑談をするのはなんのため? 076
- 17 必ず「誰に」「何を」感謝しているのかを明確にする 083
- 18 叱られたときにこそ、最後は「感謝」の気持ちを伝える 088

- 19 「感謝の貯金」していますか？ 093

## Word 2 謝罪

- 20 「すみません」「申し訳ございません」など、謝罪の言葉を使いこなす 098
- 21 謝罪では必ず「誰に」「何を」を明確にする 102
- 22 謝罪では必ず「今後どうするのか」を明言する 105
- 23 相手の感情に思い切り共感し、味方になる 109

## Word 3 主張

- 24 「ですます」と「思います」の使い分けて相手の心は変わる 115
- 25 主語(私)＋感情(喜怒哀楽)でリアクションする 120
- 26 相手によって話し方のアプローチを変える 124
- 27 意見を主張するときは「メッセージ」＋「おうかがい」 129
- 28 知識＋経験を自分の言葉で語れば説得力が増す 134

## Word 4 お断り

- 29 「恐れ入ります」は最終兵器 141
- 30 断る前に「ありがとうございます」からスタートする 145

### 第3章

## 「話し上手」な人の表情と発声

31 無理であればすぐに断る！

残念な気持ちを添えて次につなげよう

149

### コラム2

自己紹介で差をつける！ 男性脳バージョン

152

32 話す内容と「顔」の表情を合わせる

158

33 話す内容と「声」の表情を合わせる

163

34 一秒で自信オーラを引き出す

167

35 一流と二流の違い！ 人の話を聞いているときこそ目元、

口角に意識が向いている

171

36 間を恐れない

175

### コラム3

自己紹介で差をつける！ 女性脳バージョン

180

第4章  
信頼される「正しい言葉づかい」

- 37 敬語を使うのは誰のため？ 186
- 38 言葉づかいが乱れてしまった、日本人らしい理由 190
- 39 「馴れ馴れしい」と「親しみやすい」の違い 194
- 40 ちょっととした言葉からかしまる習慣 200
- 41 「大丈夫」は大丈夫ではない問題 203
- 42 「させていただく」の乱用には注意 209
- 43 「形になっております」は形になっていない 214
- 44 「なるほど」は「なるほど」のままでは使ってはいけない 216
- 45 お名前は頂戴できません 221

コラム4

自己開示のすすめ 224

エピソード 言葉より大切なこと 231

おわりに 235