

THANKS

(VOL. 122)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成19年8月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台1-41-11
TEL:04-2922-1417
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

コミュニケーションと交渉・説得術(その5)・・・質問の方法

前回、「聴き方のポイント」について確認しました。
ポイントを復習すると以下の通りです。

あるべき聴き方

相手が話したくなる（話がしやすい）ように聴く
相手の話が理解できるように聴く

相手を理解するためには、まずは、相手がどんどん話をしてくれるように聴くことが必要です。
しかし、せっかく相手が話してくれても、その内容が「???'」だったらダメ。
相手の話を、しっかり理解できるように聴かなければなりません。

聴き方のポイント

(1) 傾聴する

「傾聴（けいちょう）」とは、「相手の話をなんとなく聴くのではなく、積極的に聴く」ということ。
具体的な留意点としては、以下の通りです。

最後まで聴く

相手の話を途中でさえぎることはマナー違反。

そのようなこと多くの場合、相手は気分を害して、その後、話をする気がなくなってしまう。

相槌を打ちながら聴く

「自分の話を聴いてくれているかな・・・ 理解してくれているかな・・・」

話し手はいつも不安なもの。

「相槌」は、「あなたの話を聴いていますよ。理解していますよ」というサイン。

相槌を打つことによって、話し手はとても安心するのです。

「たかが相槌。されど相槌」です。

確認しながら聞く

「確認」は相槌同様、相手に「自分の話をしっかり理解してもらっている」という安心感を与えます。

自分の言葉に直して確認することがベストです。

(2) 先入観を持たない

前回、「婦人の絵」を見ていただきました。
一度、「若い女性」と思ってしまうと、なかなか「老婆」に見ることはできません。
あまりにも自分の思いが強すぎると、相手の話を理解できないもの。
相手の話を聴く時には、先入観を捨てて、素直に耳を傾けましょう。

さて、今回は、この続きです。

(3) 質問をしながら聴く

THANKS(118号)で、コミュニケーションをキャッチボールに喩えました。
キャッチボールを行っていて、もし、相手のボールが逸れたらどうしますか？
「どこに投げているんだよ！」なんて怒ったらダメ。
相手だって、わざとそんなボールを投げている訳ではありません。
怒られたら「もう止めた！」と去ってしまうか、萎縮してしまって余計にコントロールが悪くなること
でしょう。
ボールが高ければ、背伸びをしたり、ジャンプをして捕球してあげる。
ボールが低ければ、腰をかがめて捕球してあげる。
自ら積極的に動いて、「捕ってあげる」ことが必要です。

コミュニケーションに関しても同じこと。
相手が理路整然と分かりやすく話してくれればいいですが、そのような人ばかりではありません。
むしろ、「何を言いたいのかな？」とってしまう人の方が多いのではないですか？
そういう場合は、黙って聴いていないで、積極的に質問する。
そうすることによって、相手を理解できるようになります。

質問に関する具体的なポイントは以下の通りです。

相手が答えやすい質問をする

質問には、以下の2つの種類があります。

A：クローズド・クエスチョン (CLOSED QUESTION)

質問に対する相手の答えが限定されるもの

例えば・・・

「昨日のセミナーに参加しましたか？」

「昨日は、何件、お客様を訪問しましたか？」

B：オープン・クエスチョン (OPEN QUESTION)

質問に対する相手の答えが限定されないもの

例えば・・・

「あなたにとって理想的な状況は、どういう状況ですか？」

「もし、あなたがお客様だったら、どう思いますか？」

相手にとって答えやすいのは、「クローズド・クエスチョン」。
回答が限定されているので、迷うことはありません。

オープン・クエスチョンは、相手に「考えさせる」ものです。
こうした質問によって、相手の価値観や深層心理といった「奥深い」ことを確認できます。
また、質問をきっかけに、相手の視点が広がり、問題や原因に気づく場合もあります。
近年、注目されている「コーチング」の代表的な手法です。
非常に有効な質問法ですが、質問の選び方が難しく、回答の時間がかかるという難点があります。

短時間に相手の状況を把握するという目的においては、「クローズド・クエスチョン」を繰り返すことの方が楽です。

情報を与えながら質問する

「どうも機械の調子がおかしくて・・・ へんな音がするし・・・ ん～ 何と言ったらいいのかな・・・」
言いたいことを正確に伝えることは易しいことではありません。
特に、それまで経験の無いことならばなおさらです。
相手が説明に困っている時、上手な聴き手は、情報という「助け舟」を出してくれます。

「変な音というのは、『ガンガン』という金属同士がぶつかるような音ですか？ それとも、『ギー』
という擦れるような音ですか？」
「ぶつかるような音ですね」
「なるほど・・・ それでは、機械の裏側を見ていただきたいのですが・・・ ××の部分に熱を持っていないですか？」

相手の断片的な話を聴きながら、どのような状況であるかを推定する。
そして、情報を与えながら質問して、その推定が正しいかどうかを検証する。
このようなプロセスにより、相手を理解することができます。

意図を説明して質問する

「運転免許証をお持ちですか？」
ある銀行の窓口担当者が発した質問。
この何気無い「一言」が、お客様からの大きなクレームを引き起こしました。
「俺は色弱だから運転免許なんて持っていない！ 免許を持っていないと悪いのか！」

なぜ、担当者は、お客様にこのような質問をしたのでしょうか？
その理由は、定期預金の解約のための「本人確認」をしたかったから。
男性の年齢や風貌を見て、「たぶん免許証を持っているだろう」と勝手に考えてしまったのです。

もちろん本人に悪気があった訳ではありません。
しかし、時に質問は、相手に不快感を与えてしまうことがあります。
「なぜ、こんな質問をするのか？」
そう思われたいためには、意図を説明して質問すればOKです。
「ご本人様の確認をさせていただきたいのですが、例えば、運転免許証のようなものをお持ちですか？」
このような質問であれば、全く問題なかったでしょう。

数字で質問する

「なるべく早く、回答してください」

「わかりました。なるべく早く回答します」

お客様相談センター等で、よく耳にする会話です。

しかし、こうした会話はトラブルの元です。

1時間後に、お客様からの再度の電話。

「ずっと家で待っているのに、なぜ電話をかけてこないのか？」

「今回の件は、そんな簡単なことではないので、1日くらいはお時間をいただかないと・・・」

「1日？ そんなに時間がかかるならば、最初からそう言えばいいだろ！」

お分かりの通り、上記のトラブルは「なるべく早く」について、お客様とオペレータの尺度のズレが原因です。

お客様の「なるべく早く」は1時間。

一方、オペレータの「なるべく早く」は1日。

全く、噛み合っていません。

「少し」「たくさん」「かなり」「やや」・・・

程度を表す形容詞は、たくさんあります。

相手から、こうした言葉が出てきた時は要注意。

「『少し』という、具体的には、どれくらいですか？」

必ず、数字で程度を確認しておきましょう。

「もし~だったら？」で質問する

「なるべく早くといったら、なるべく早くだよ」

世の中には、なかなか本音を言ってくれない人がいます。

また、本当は1週間程度の余裕があるのに3日以内と答えたり・・・

敢えてサバを読む人もいます。

いずれも、交渉を有利にしようという意図が強いです。

さて、こうした場合、どうしたら相手の本心を確認できるでしょうか？

ひとつの有効な手段が「もし~だったら？」の質問です。

「もし、1週間かかるとしたらいかがですか？」

「それは絶対に困る！」と言われるか、

「ん~ なるべく早くして欲しいけれど、仕方ないね・・・」と言われるか・・・

相手の気持ちが分からない場合は、敢えて「石」を投げてみて、その反応を確かめてみる。
基本的なテクニックのひとつです。

理由を質問する

「明日までに修理対応して欲しいということですが、特にお急ぎなる理由は？」
「実は、明日中に生産を再開しないと、納期が間に合わない仕事があるんだ」
「なるほど・・・」

上記は、相手の要求に対して、その理由を訊ねた質問です。
こうした質問は、相手の本心を確認するだけのものではありません。
「修理は難しいですが、その代わりに別の機械を1週間、貸与させていただきます」
問題解決のための別の手段を考えるヒントになります。

「なぜ、相手はこのようなことを言うてくるのか？」
表面的な言葉だけでなく、その背景にある「理由」の確認が重要です。