

## 特別寄稿



## ビジネスシーンで「イエス」を引き出す伝え方の技術

## ～確率0%を引き上げる「伝え方」の法則～

コピーライター・作詞家・上智大学非常勤講師 佐々木圭一

[前編]

佐々木圭一（ささきけいいち）

上智大学大学院修了。博報堂に入社し、コピーライターとして配属されるが、伝えることが得意でなかったため、1年で体重が15%増えるほどのストレスに苦しむ。だが、伝え方に技術があることを発見し、その後の人生が一変。その体験と発見した技術を綴った『伝え方が9割』が68万部を売るベストセラーに。2013年ビジネス書ランキング1位（紀伊國屋書店新宿本店調べ）、年間ベストセラー単行本2位（2013年ビジネス書部門／日販・トーハン調べ）となった。2015年4月には『伝え方が9割 2』を上梓。カンヌ国際広告祭でゴールド賞を含む3年連続受賞など、広告関連の受賞多数。

## 弱気な新人を変えた一言

ビジネスシーンで、自分の考えを相手にうまく伝えられず、気に病まれる方は多いのではないのでしょうか。そして、そのために成績が伸び悩んだり、時にはトラブルまで引き起こしてしまうこともあるでしょう。

実は私も、もともとは伝えることが苦手でした。ところがある時、「伝え方には技術があること」に気がきました。それまで私が書いたコピーはボツになってばかりでしたが、この技術に気付いてからは、クライアントからOKが出るようになり、広告関係の賞までいただきました。

伝え方一つで、人の気持ちは大きく変わります。次に紹介するのは、実際にあった話です。

ある会社に入った新人が、いくつかミスを重ねてすっかり落ち込んでいました。そんなある日、また、彼の納品ミスが発覚しました。その連絡を受けた先輩社員の女性は、すぐに先方にお詫びの連絡を入れて謝りに行くように指示しました。ところが新人の彼は「僕が行かないといけませんか……」と弱気です。

これまでなら、彼女は「それぐらい自分でできなくてどうするの!」と叱咤激励していました。しかし一方で、そういった対応をとる度に、その新人の元気がなく

なっていることも感じていました。そこで、ここは思い切って伝え方を変えてみることにします。

「大丈夫。君なら絶対できるよ。君のコトバで言ってくれることをお客さんもきっと望んでいるから」

すると数秒間の沈黙の後に、「分かりました。やってみます」という答えが彼から返ってきました。

## 「認められたい欲」に訴える

そして、しばらくして、彼から連絡がありました。

「行ってお話して、先方にも納得していただけました」

それからの彼は目に見えて生き生きし、今ではグループの中で頼られる存在になっているそうです。伝え方を変えただけで、なぜこれほど変わったのでしょうか。

最近の若者は、単純にだめなところを指摘したり叱ったりすると萎縮してしまい、「この会社は自分には合わない」「転職しようか」などと思いがちです。彼らは叱られて伸びるのではなく、認められたいのです。そして、その「認められたい欲」に響くコトバを使えば、自分からやってみようという気持ちになります。そんな若者たちの心理を考えずに、自分たちが新人だった頃のつもりで話をすると、しばしばコミュニケーションのギャップが起きてしまいます。

よく遅刻する部下には、つい「お前、やる気があるのか?」と言ってしまいがちです。「遅刻みたいなつまらないことで評価を下げるのは、もったいないよ」と、伝え方を変えてみてはどうでしょう。言われた部下は、「自分はすでに評価されているのに、遅刻して評価が下がったらつまらない。遅刻しないようにしよう」。このように考えるのではないのでしょうか。そして、叱られないうように嫌々時間通りに出勤するよりも、はるかに仕事

に対するモチベーションも高まるでしょう。

### 三つのステップで「ノー」を「イエス」に

もちろん、伝え方を変えればすべてがうまくいくとは限りません。しかし「ノー」としか言わなかったはずの相手を振り向かせることはできます。

私の感覚では伝え方次第で、何もしなければ「イエス」と言ってもらえる確率が0%だったものは20~30%に、五分五分なら70~80%まで「イエス」に持っていくことはできます。ノーをイエスにするには、繰り返しますが、相手に自分からそうしようと思わせることが大切です。そこまでは次の三つのステップを踏んでいきます。

第一のステップは「自分の頭の中をそのままコトバにしない」ことですが、実際にはなかなか難しいです。大事な話をする時、例えば部下にあえて注意したり、上司に折入ってお願いをしたり、取引先にアプローチするといった場合は、思ったままのコトバを口にしてしまうこともあります。そうならないためにも、あらかじめシミュレーションしておくのが良いでしょう。

ではどのようなコトバを伝えればいいのか。その答えは、あなたの中にはありません。答えは、伝えたい相手の中にあります。コトバにする前に、相手が何を考えているか、何を求めているかを考えます。「相手の頭の中を想像する」。これが第二のステップです。

第三のステップは、「相手のメリットと一致する願いを作る」ことです。そして相手の考えや求めていることに合わせて作ったお願いのコトバを伝えます。

### 「イエス」を呼び込む七つの切り口

この三つの中で一番難しいのは、第二のステップです。私たちは「相手のことを考えなさい」と親や先生に言われて育ってきましたが、どうしたら相手のことを想像できるかまでは教わってきませんでした。

相手のことを想像して、ノーをイエスに変えるための切り口は次の七つ（図）です。

①「相手の好きなこと」、②「嫌いなこと回避」、③「選択の自由」、④「認められたい欲」、⑤「あなた限定」、⑥「チームワーク化」、⑦「感謝」。相手によって、この七つの中でどの切り口を使えばいいかを考えます。

### ビジネスシーンにおける「七つの切り口」の活用例

- ①相手の好きなこと⇒「〇〇さんが好きな△△はいかがですか？」
- ②嫌いなこと回避⇒「明日精算すれば、月末には財布の中身いっぱいだよ」  
(経費の精算が滞りがちな社員に対して)
- ③選択の自由⇒「AとB、どちらにしますか？」
- ④認められたい欲⇒「〇〇さんだからこそお願いしたい」
- ⑤あなた限定⇒「〇〇さんだけに〜」
- ⑥チームワーク化⇒「一緒に〇〇しませんか？」
- ⑦感謝⇒「〇〇してくれてありがとう」

④「認められたい欲」については、先ほど述べたように、してほしいことをストレートに伝えずに「君のことを認めているからこうしてほしい」と、相手の気持ちと一致するお願いをします。この切り口は、先輩から後輩、上司から部下だけでなく、部下から上司の場合にも有効です。上司も部下から認められているのだろうかと不安なものです。

「先輩のようになりたいんです」

「課長を信頼しています、いろいろ教えてください」

こう言われて悪い気がする人はいないでしょう。「よし、話を聞いてやろう」となるものです。

ビジネスの世界では、この④「認められたい欲」と①「相手の好きなこと」を使うと非常に有効です。できる社員は、たいていこの二つをうまく使い分けています。

社外の取引先には「こちらがお勧めです」よりも「AとBのどちらがいいでしょうか」というように、相手に③「選択の自由」を与えることも効果的です。

七つの切り口の中から、相手によってより効果的な切り口を瞬時に選び、コトバにし、相手から「イエス」を引き出すためには日々のトレーニングが必要です。そしてそのために、常に七つの切り口を頭に描いて、会話のシミュレーションを繰り返すことが、ビジネスパーソンとしてさらに飛躍するための第一歩ではないでしょうか。



### ■著作紹介

#### 『伝え方が9割』

佐々木圭一・著  
相手の気持ちを「イエス」に変えるための伝え方の技術を具体例と併せて分かりやすく解説。自分のコトバを一瞬で強化し、人生をも変えられるビジネスパーソン必携の書。  
ダイヤモンド社 1,400円＋税