

◎KEE'S代表取締役 野村絵理奈

オンライン商談に求められるのは一層の想像力

ビジネスシーンあるいはプライベートで、存在感を急速に高めている「オンライン会議システム」。画面の向こう側の相手と円滑にコミュニケーションを行う秘訣は何か。NHKでキャスターとして活躍した、野村絵理奈氏が解説する。

商談やミーティング、あるいは飲み会まで「オンライン」で行うのが日常になりつつあります。私の主宰する話し方教室も、オンラインで開催する機会が増えてきました。必然的にカメラとマイクを通してやり取りすることになるため、それらの特性をふまえたコミュニケーションを心がける必要があります。

ビジュアル面とトーク面に分けて考えてみましょう。まずビジュアル面。対面によるコミュニケーション

シヨンの大きな違いは、「画面」(カメラで撮影される範囲)が定められているという点です。テレビ局のアナウンサーは画面を通してどのように映り、発言が伝わるかを熟知した上で放送に臨んでいます。オンライン商談に慣れない場合、立ち居ふるまいや表情が狭い画面で切り取られる点に意識があまり向きません。ビジュアル面の情報が限定されると、対面では気にならなかったところが目についたりするものです。



例えばジェスチャー。カメラの前で手を動かすと、実際よりも大きな動きになります。姿勢も同様で、腕や足を組んだりすると尊大な印象を与えるおそれがあります。また、髪型やネクタイなどの乱れにも気をつけてください。

一方、相手に伝わりづらいのが表情です。カメラを通すと目や口の動きなど、表情のちよつとした変化が伝わりづらくなります。ふだんより大きめに動かし、無表

情に見えないよう心がけましょう。私も現場リポートなどをする際、自分が感じたことを視聴者に温度差なく伝えるために、「テンション(伝える気持ち)を3倍増し」にするよう心がけていました。ただし、気持ちにひっぱられ声が大きくなりすぎると、特にオンラインでは音声が割れてしまい聞き取りにくくなるので注意しましょう。最近ではマスクを着けたまま、オンラインで会話する場合もあるかもしれませんが、口元が見えないとおのずと目の表情などから感情を推し量ることになります。とりわけ日本人は会話する際、眉からおでこにかけての動きに乏しいといわれています。実際、外国人の表情を観察してみると、喜怒哀楽とともに眉を大きく上下させたり、おでこにしわを寄せたりするのがわかります。

のむら・えりな
1975年兵庫県生まれ。同志社大学卒業後、NHK松山放送局キャスター。気象予報士を経て、2005年株式会社KEE'Sを設立。独自の教育メソッドを確立し、コミュニケーションや話し方、プレゼンテーションなどの企業研修を行っている。「サ・スピーチ 人を動かす話し方」(ポプラ社)ほか著書多数。9月に「オンラインで伝える力」(仮)を出版予定。

図表1 口を開けるトレーニング

- ① 立っていても座っていてもかまいません
- ② 首や肩、体の力をぬきましよう
- ③ 口をめいっばい開けあ・い・う・え・おの形を作ります

あ…口の四隅をいっばいに広げる

い…口を横にいっばいに引く

う…唇をつぼめて突き出す

え…横一文字に引き、下唇の先が逆三角の頂点にくるように突き出す

お…たて長の楕円になるよう唇を広げる

口の周りの筋肉が痛くなるくらいまで開けましよう

- ひとつひとつの形をしっかりと作ったことを確認してから次の音に移ります
- 首筋や肩が緊張しやすいので、常に力を抜きながら行ってください

※図表2点とも野村氏提供資料を元に作成

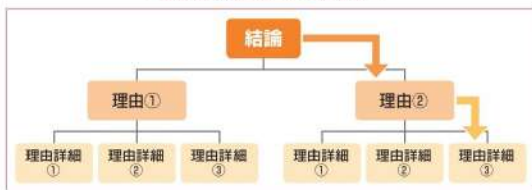
機会があり、彼女は接客時なるべく眉を動かすようにしていると話していました。眉を意識して動かすだけでも相手に与える印象は、ガラリと変わるはずですよ。

ロジカルに話そう

続いてトーク面です。オンラインによるコミュニケーションについて最もよく聞く相談内容は、「相手から何度も聞き返される」というもの。これは、マイクを通して

ときの発音などの聞き取りにくさど、話し方の構成に起因しています。オンライン時はゆつくりでも構わないので、単語や語尾を明確に発音する必要があります。音量は状況に応じて調節するようにはしてください。例えばヘッドセットをつけていると、必要以上に大きな音量で聞こえたりします。ヘッドセットを使う場合には、息の音「フレス音」が入りすぎて会話を邪魔していないか注意しましょう。

図表2 ロジックツリー ~短時間で分かりやすく伝える~



ロジカルスピーチの順序

- 1 結論を述べる
- 2 理由(ポイント)をあげる
- 3 理由(ポイント)の詳細を述べる

会話時に口を動かさずに曖昧な発音をしていると、「口輪筋」と呼ばれる口を動かす筋肉が衰えてきます。口輪筋の衰えは、不明瞭な発音の元となります。そこでおすすめしたいのが「口を開けるトレーニング」です。口輪筋をストレッチすると、口をしつかり動かしながら話せるようになり、滑舌もよくなります。商談にしろ、ミーティングにしろオンラインで開催するときは、発言をコンパクトにまとめる必要があります。オンライン商談等は、15分あるい

は30分程度の短時間で言うケースが多く、効率的なコミュニケーションが求められる傾向があるためです。対面のコミュニケーションなら、アイスブレイクの話題をふるなどしてウォーミングアップできますが、オンラインの場合、はじめに本題をしつかり伝えなければなりません。大切なのは「ロジカル」に話すこと。私たちは論理的な会話技法である「ロジカルスピーチ」を取り入れることをおすすめしています。会話の順序として、まず伝えるべき事柄は「結論」。次に「根拠」を述べ、さらに詳細な根拠を説明するとうい具合に、より詳細な話題に展開していくのがポイントです。このロジックツリーを念頭に、事前にそれぞれの項目をメモして打ち合わせに臨めば、短時間でも過不足なく要点を伝えられるようになるでしょう。

便利なクッション言葉

私自身、オンラインで打ち合わせ等を行うときは、一方的に話していないか気を配るようにしています。対面時では相手の手にしているペンや部屋にある観葉植物が目にとまったり、非言語情報がある情に見えないよう心がけましょう。私も現場リポートなどをする際、自分が感じたことを視聴者に温度差なく伝えるために、「テンション(伝える気持ち)を3倍増し」にするよう心がけていました。ただし、気持ちにひっぱられ声が大きくなりすぎると、特にオンラインでは音声が割れてしまい聞き取りにくくなるので注意しましょう。最近ではマスクを着けたまま、オンラインで会話する場合もあるかもしれませんが、口元が見えないとおのずと目の表情などから感情を推し量ることになります。とりわけ日本人は会話する際、眉からおでこにかけての動きに乏しいといわれています。実際、外国人の表情を観察してみると、喜怒哀楽とともに眉を大きく上下させたり、おでこにしわを寄せたりするのがわかります。

以前、ネイリストが出演する接客大会で優勝者のコメントを聞くふれているため意外と退屈しないもの。ですがオンラインだと、得られる情報はバスタップの人物像と音声のみになりますから、話が長く感じられてしまいがちです。出席者にまんべんなく会話をふり、発言を促すことが大事です。オンラインのやり取りに慣れていないと、発言ががぶつてしまう場合もあるかもしれません。音声で相手に伝わるまでギャップがあるので、1拍おいてから切り出すとよいでしょう。とはいえ、3名以上でミーティングを行うと、往々にして発言ががぶるもの。そのときは「ありがとうございます」とか「質問いですか」などと、相手の話を受け止めたうえで発言を始める、クッション言葉も役立ちます。