

こんなところに!

接客

のプロフェッショナル

今月は
YouTuber
編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「YouTuber(ユーチューバー)」によるテクニックについて解説します。

YouTuberとは・・・

「短い時間で強い印象を残す」プロフェッショナル

最近では空き時間の暇つぶしとしてだけでなく、調べものにも使われるようになってきたYouTubeをはじめとした動画コンテンツ。これらの台頭は、若い世代が、映画や本のように長い時間拘束されることなく、効率的に娯楽を得ることにシフトしている証拠ともいえるのではないのでしょうか。「短く面白い」ことにひとつの価値があるYouTube。そして人気YouTuberは、「短い時間で強い印象を残す」プロフェッショナルなのです。そこには一般企業に勤める私たちでも、プレゼンや自己紹介、接客でも活かせるエッセンスが詰まっています。

瞬時に覚えてもらえる第一印象が重要

YouTubeにはサムネイルと呼ばれる表紙のようなものがあります。数多くある表紙の中から手を止めて動画を開いてもらうためには、このサムネイルの中にいきなり引きのある言葉と画を使えるかが重要です。また、動画を開いて30秒が勝負といわれるほど、冒頭の面白さでその後の視聴率が決まります。無名のの人に最初から興味を持つ人はいません。長い自己紹介や平凡な見た目では、30秒の間で飽きられてしまうでしょう。そのため人気YouTuberは髪色や身に付けるアイテムなどで、すぐに覚えてもらえるビジュアルと、短いキャッチフレーズを持っています。有名なYouTuberの人々は冒頭の決めゼリフや独特のファッションなどで印象を残し、老若男女から愛されるYouTuberとなりました。

ここが
ポイント

- 第一印象の言葉と写真(画)で興味を引く
- 印象に残るアイテムを身に付け、短いキャッチフレーズでいつも同じあいさつをする

短時間でのプレゼンに不可欠な構成づくり

YouTubeでは、ダラダラと自分が話したいように話しているコンテンツでは人気は出ません。要点を捉え、端的な言葉で表現することが大切になります。例えば釣り情報の動画を作成する場合、まずは「驚くほど釣れる!海釣りのコツ3選」などの言葉と、魚がたくさん釣れている臨場感のある写真でサムネイルを作成。引きの強いキャッチフレーズであいさつをした後に、動画の冒頭で「何を伝えたいのか」や目次を見せながら、「概要」を説明します。そこからひとつずつ解説していくことで、最後まで飽きずに見てもらえる動画になります。解説の際は「うーん」「えーと」などの無駄なつなぎ言葉を使わず、また「～だと思うんです」ではなく「～です」と言い切るなど、歯切れの良い言い回しもテクニックのひとつです。

ここが
ポイント

- 冒頭に動画で得られる効果や目次を見せて、最後まで視聴してもらえる流れをつくる
- 無駄なつなぎ言葉を使わず、歯切れの良い言い回しをする

皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

プレゼン時には冒頭で惹きつけ、飽きさせない言い回しで心をつかむ

時間が限られているプレゼンや自己紹介の際には、開始30秒で興味を持ってもらえるための構成を用意し、歯切れの良い言い回しを意識して相手を惹きつけましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない「ちょうだい」「言い回し」と「振る舞い」、『絶対に身につけたい 本物の接客』(共に明日香出版社)。

