

こんなところに!

# 接客

のプロフェッショナル

今月は  
アナウンサー編



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。今回はニュース番組などで活躍する「アナウンサー」のテクニックについて解説します。

アナウンサーとは・・・

## 「短い時間でも伝わる話し方」をするプロフェッショナル

お客さまへの新しいサービスの説明や上司へのトラブル報告など、短い時間で簡潔に相手に伝えるのは簡単ではありません。計画も無く思いつくままに相手に話していても、何が言いたいのか分からず、印象に残らない伝え方になってしまうでしょう。アナウンサーは短ければ「1分で1つのニュース」を伝えていきます。そこには長年研究しつくされた、「短い時間でも伝わる話し方」のコツが凝縮されているのです。

### 話す目的をはっきりさせ、最初の15秒で結論を言う

皆さんがお客さまに、新しいサービスAについて紹介するとしましょう。「新しいAというプランなんですけど、これは～なので、～なんです。なので価格はBに比べて20%もお得なんですよ」と話し始めたら、お客さまが“お得な新サービスの案内なのだ”と理解する頃には話が終わってしまいます。この時に「今ご使用のBに比べて20%も割安な新サービスが始まるんですよ」と結論を先に持つことで、相手は何について話しているか目印を手に入れることができ、その後の内容を理解しやすくなります。ニュース番組でもアナウンサーは、最初の15秒で結論を言うから詳しい内容を話しています。それによりニュースの内容が理解しやすくなるだけでなく、安心して番組を見ることができています。

ここが  
ポイント

- 「何」について、「なぜ」伝えたいのか意識して話し出す
- 結論は「最初の15秒」で伝える

### 1文を50文字以内にする

説明が分かりにくい人の特徴に、“1文が長い”ということがあります。先ほどの事例のように、「～は～で、～だから」と1文が長くなると、ポイントがぼけて何が言いたいのか分かりにくくなります。1文50文字以内を意識すると、「Aの特徴は～です。その結果Bに比べて20%安い価格を実現できました」と簡潔かつ力強い文章になるのです。NHKのアナウンサーはできる限り1文を50文字以内に収めているそうです。緊急時のニュースなど原稿が無い状態でも分かりやすい状況説明ができるのは、「1文を簡潔に伝える」という日頃の意識があるからこそできる技術です。私たちも新商品説明や自己紹介などの際は、1文50文字以内を意識して準備することで、短い時間でも伝わる話し方を身に付けましょう。

ここが  
ポイント

- 「1文50文字以内」を意識する
- 新商品説明などを例に事前練習をして感覚を身に付ける

## 皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

### 「結論を先に」、「1文は短く」を念頭に

お客さまと一緒に働く仲間へ何か説明をする時には、結論を先に伝え、1文を短く簡潔に伝えることで、限られた時間の中でも伝わる話し方になっていきます。

出典：矢野 香 著「一分で一生の信頼を勝ち取る法」(ダイヤモンド社)

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「ちょっといい言い回し」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)。

