

## その3 そうだ！ 中小企業診断士に聞いてみよう

油井 文江

株式会社ゆいアソシエイツ代表 中小企業診断士

今回のお題、「そうだ！ 中小企業診断士に聞いてみよう」は、11月16日（金）に開催される「中小企業経営診断シンポジウム」のキャッチコピー。地域の物産写真がモチーフの斬新なポスターに見入りつつ、「そうだ！ 聞いてみよう！」と思わせる診断士イメージとは何だろう？ と考え始めていました。

## 1. 聞いてみようと思わせる診断士

誰でもそうですが、好感を持つ人には近寄りやすいですね（逆ですと、用があっても遠のきがち）。コンサルタントにもこの法則は当てはまるでしょうか？

企業関係者が助言者と接触する基準の要素分解をすると、専門的知見と支援力、好感度や印象の具合に大別できます。合理的評価、は心理的評価です。もちろんビジネス上の取引ですから、合理的・客観的要素が基本ですが、扱ひ品が無形のサービスである場合、心理的評価のインパクトが一気に高まります。コンサルティングでは、クライアント側に、支援者に対して気持ちを開く（心理的）態勢がないとうまくいきません。聞いてみようとなるには、心理面の作用が大きいということです。

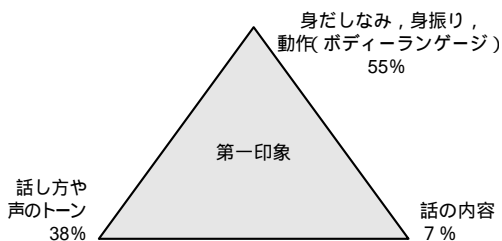
## (1) 「メラビアンの法則」

心理的評価を高めるうえで参考になる説に、「メラビアンの法則」があります。人が顔を合わせるときには基本的に3つの要素でコミュニケーションをとる。その要素と比率は

「話の内容」(7%)、「話し方や声のトーン」(38%)、「ボディランゲージ」(55%)であるというもので、アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが実験により明らかにしました。

メラビアンの法則は、通常のコミュニケーションはもちろんですが、相手を理解できていないとき、たとえば出会いのときの第一印象が何から構成されるかなどを示す説として、マナー研修やコミュニケーション研修の必修アイテムになっています。

## メラビアンの法則：第一印象の構成要素



## (2) 心理的評価を決める視覚・聴覚情報

メラビアンの法則で興味深いのは、人が相手の情報を得る決め手は視覚情報と聴覚情報で、「話の内容」での「知的」コミュニケーションはわずか7%にすぎないということです。

では、見た目や話し方で相手の印象が思わしくないとどうなるのでしょうか？

嫌な人の話は聞きたくない。これは「好悪の原則」といわれるものです。人は快不快に

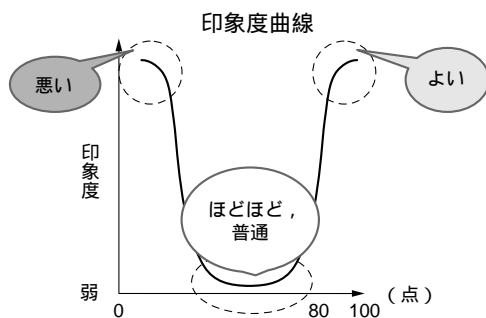
左右される動物なのですね。初対面でも、好印象を持たれるとプレゼンテーションがうまくいく、逆に服装、話し方などの印象が悪いと提案内容がよくても伝達効果は低くなる、こういうわけです。

また、チューニング効果といって、人間は自分に関心のある事象だけを意識に鮮明に伝達するメカニズムをもちます。関心のないことは無意識に遮断してしまう。商談で、相手の関心を引くポイントから話を展開するものこの理由です。

こうしてみると、人は頭というよりは心と体でコミュニケーションしているとわかります。コンサルタントは話す商売といわれますが、内容の知的専門性だけでなく、見た目や話し方への配慮、すなわち相手の受け止め方への注意（顧客志向）が大変大事なようです。

### (3) 印象度曲線

サービス業の顧客満足（CS）の話で、「10 - 1 = 0 の法則」がたびたび引用されます。最初から最後まで、一貫してよいサービスをしなければ、また、1つでも手抜きをすれば、結果評価はゼロになるというものです。また、パレートの法則に似た経験則で、「印象度曲線」というものがあります。



図でみるように、「素晴らしい」「よいなあ」との印象・評価を得るのは、100点満点で80点以上のゾーンです。見た目や話し方を整える努力も80点水準でないと相手に届かない。相当な努力が必要ということですね。競争の厳しいサービス業ならではの認識です。

筆者もサービス業。しかし失敗ばかりです。0 = 灰燼に帰してはまた努力。「そうだ！聞いてみよう」への道はなかなか厳しい。

## 2. お辞儀というたしなみ

ある経営者から、深深と丁寧なお辞儀を受けて驚き、あらためて尊敬の念を強めたことがあります。日本有数企業の最高位まで務めた高名な方です。実るほど頭をたれる稲穂かな。

その見事な振る舞いを思い出しながら、出会いの印象を決めるお辞儀について、基本の形をまとめました。

お辞儀には、次の3種類があります。

- ・会釈：15度 入室時等の軽い挨拶に
- ・敬礼：30度 丁寧な挨拶時に
- ・最敬礼：45度 深い感謝、お詫びのときなど

お辞儀と同時に言葉を添えるのが同時礼、言葉を先にいうのがより丁寧な分離礼（語先後礼）です。印象のよいお辞儀の動きは、

- ・きれいな姿勢で立つ：つま先を30度開く。肩甲骨を背骨側に寄せお尻の筋肉を締める。あごを10度ほど引く。これであごが引かれて胸が開く、ほどよい姿勢になる
- ・手は右手の上に左手を置く位置が基本
- ・アイコンタクト（1～2秒）
- ・まっすぐ前傾（股関節から上体を折る感じ。首も上体と一直線になるように）
- ・一呼吸おく（姿勢維持のまま止める）
- ・ゆっくり戻す（前傾時の2倍ほどの時間）
- ・アイコンタクト

できそうでできていないのが、このお辞儀。鏡の前で一度お試してください。

皆様のご意見、ご感想をお寄せください。

### 油井 文江

(ゆい ふみえ)

横浜国立大学卒業。企業広報に携わった後、2003年に独立。女性のビジネス支援、流通・サービス業のコンサルティング、創業、CS等の研修・執筆に従事。経済産業省政策審議委員等。

