

雑談力(アイスブレイク)強化研修

-関係構築力とコミュニケーション力を向上させる-

株式会社●●●●●

[研修日] _____年____月____日

[氏名] _____

【研修全体の流れ】

次の流れで研修を進めていきます

- ① **雑談(アイスブレイク)における基礎理解**
相手との心理的距離を縮めるための雑談とコミュニケーションの原理原則を学びます
- ② **雑談を加速させる質問構成のポイント**
会話を弾ませるために必要な質問スキルと質問構成のポイントについて確認します
- ③ **雑談(アイスブレイク)ロールプレイ**
研修で培ったスキルを実践していきます

各パート毎にワークや意見交換をご用意しています。主体的に取り組みましょう

【1.雑談力(アイスブレイク)における基礎理解】

1.1 雑談について理解する

・雑談(アイスブレイク)は会話の導入部分、または商談が始まる前の助走段階です

雑談で得られる良い効果とはどのようなものか 自由に考え記入ください

※1

あなたが行っている雑談のテーマや相手の緊張を取り除く工夫を記入ください

記入した内容をグループで共有し、良いと思ったことはメモしておきます

【1.雑談力(アイスブレイク)における基礎理解】

雑談力(アイスブレイク)と相手との共通点

- ・雑談と聞くと、話が上手い人・トーク力がある人と思われがちです
しかし、「話が上手い人 = 雑談力が高い人」では決してありません

雑談力が高い人 = 自分とお客様との共通点を探ることが上手い人

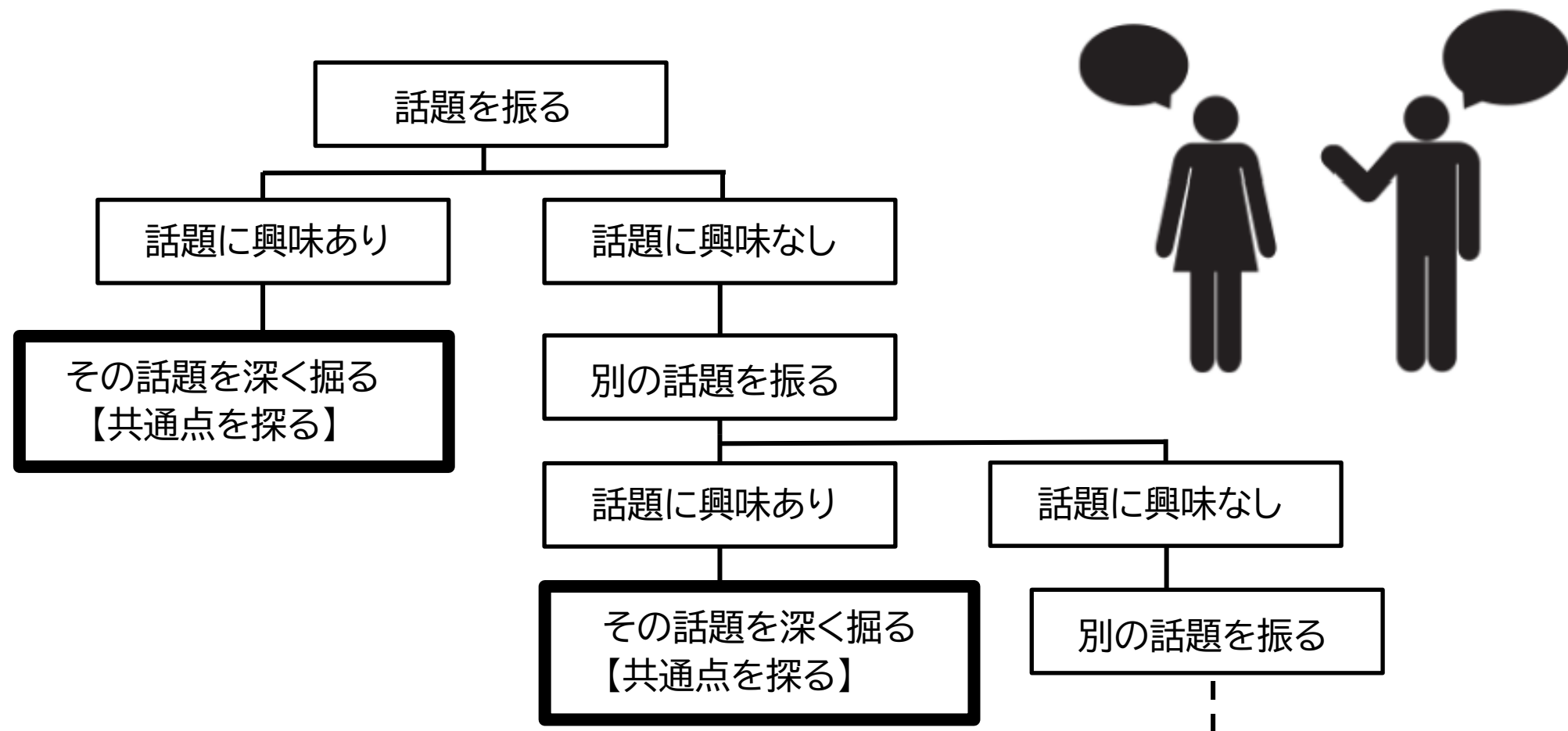
- ・相手との共通点を早い段階で見つけることで、距離感は一挙に縮まり会話の空気が良くなります
- ・例えば、あなたは仕事の都合で遠くに転勤になったとします
周りは初めて会う人達ばかりです。その中でも「同じ地元の出身・共通の趣味がある・好きな食べ物が同じ・仕事内容が類似 等」と、あなたとの共通点が少しでも見つければ相手と親しくなるスピードは極めて早くなります

雑談の中で共通点を見つける努力をすることが心理的な距離を縮めることに繋がっていく

【1.雑談力(アイスブレイク)における基礎理解】

1.2 雑談の具体的な流れ

- ・話を掘り下げていくことで相手が興味を持つ話題または 共通の話題は何かしら見つかります
以下が基本的な雑談(アイスブレイク)の流れです
- ・相手が興味を持った話題（または共通の話題）が見つければその話題を深く掘っていきます



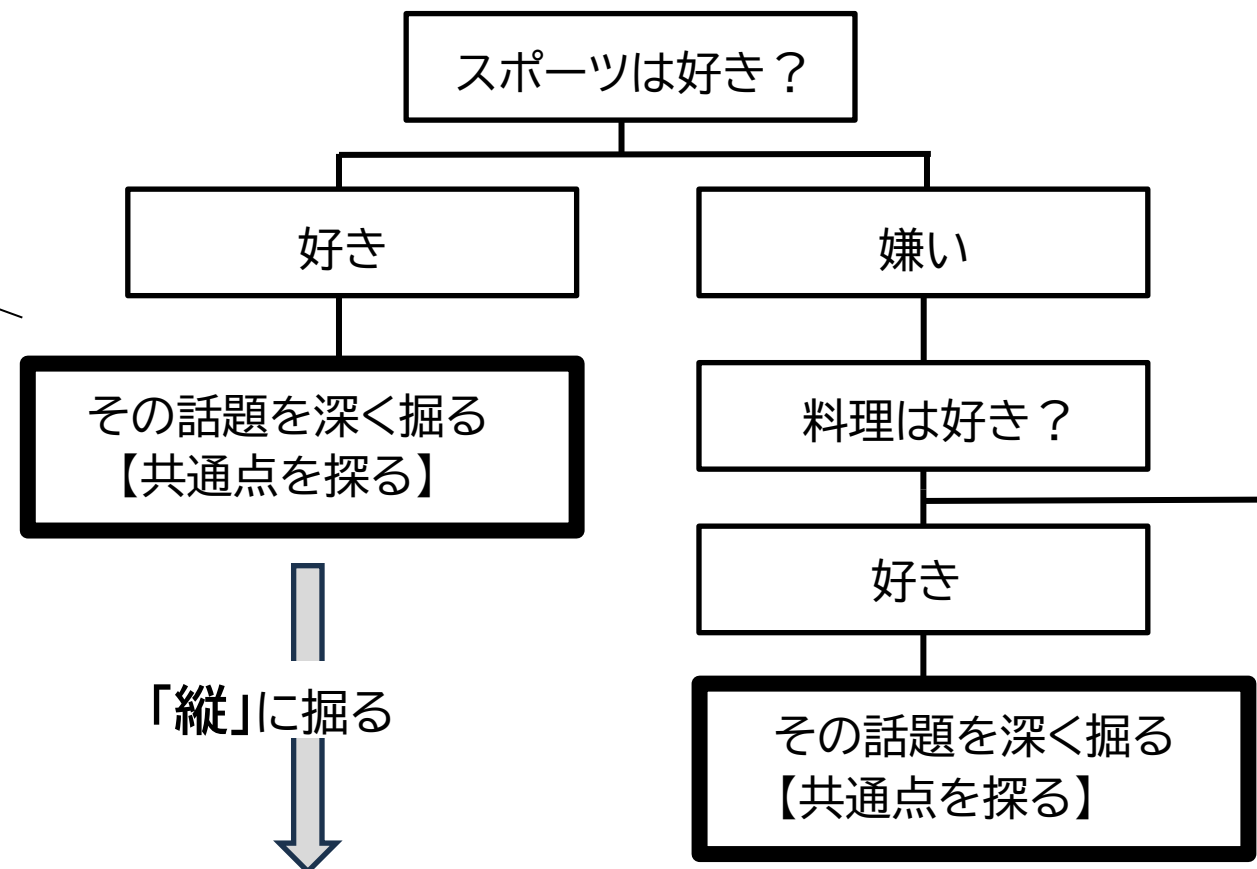
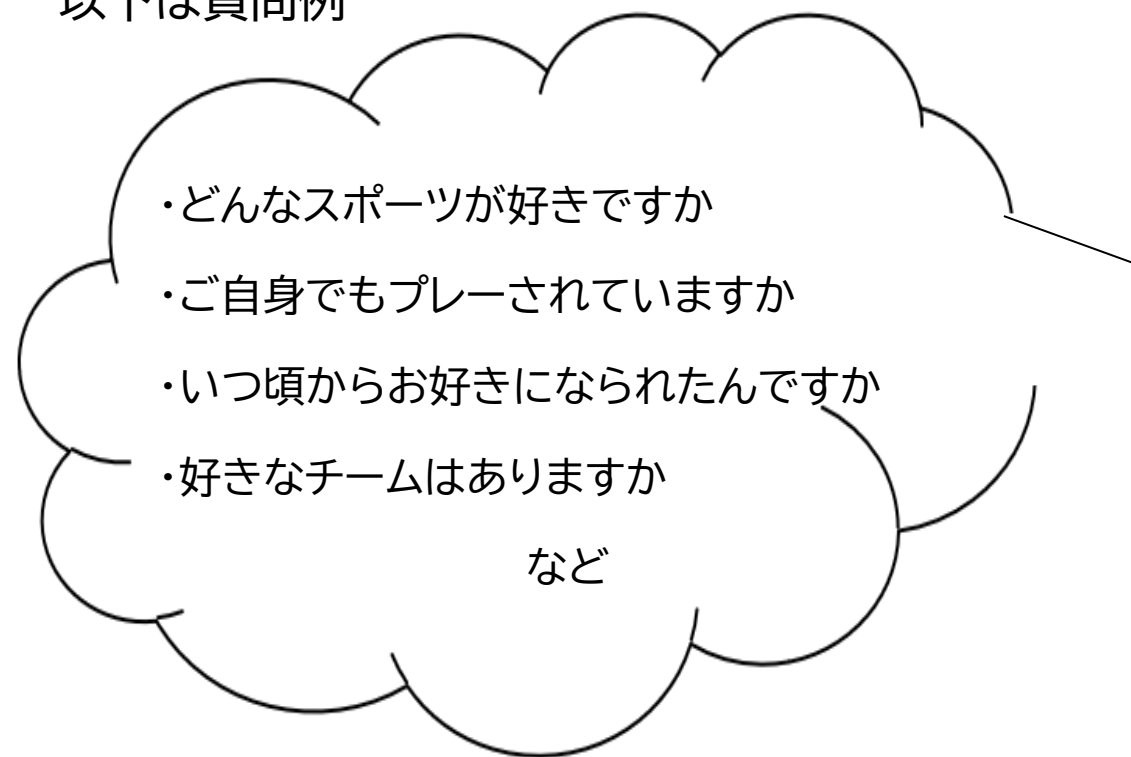
【1.雑談力(アイスブレイク)における基礎理解】

話題の掘り方

- ・相手が興味を持った話題（または共通の話題）が見つければその話題を「縦」に深く掘っていき
興味がある話題なので相手も興味関心を持って話を聞いてくれます
- ・話題に興味を示さない場合は別の話題を振り「横」に質問を広げていくことを意識しましょう

右図の例の場合「スポーツが好き」の部分を縦に深く掘っていく

以下は質問例



【1.雑談力(アイスブレイク)における基礎理解】

明日からすぐに使える商談の場での雑談(アイスブレイク)でのトーク実例

あなた:「お世話になります。〇〇株式会社の▲▲と申します。よろしくお願いいたします」

相手:「担当の■■■です。どうぞよろしくお願いいたします」

あなた:「■■■様。どうぞよろしくお願いいたします。珍しいお名前ですが■■■様はこの辺りのご出身なんですか？」

相手:「珍しいとよく言われるんです笑 私は××県の出身なんです」

あなた:「そうでしたか！私も初めて耳にするお名前でしたのでつい気になってしまい、、、××県のご出身なんですね！

▶▶が有名ですよ！私めっちゃめっちゃ好きで××県に出張で行くと必ず注文して食べています！」

相手:「へえー！私も地元の特産品ということもありますが幼い頃からよく食べていましたよ！」

あなた:「そうなんですね！こちらでもよく食べられるんですか？」

相手:「いやあー、、、なかなかこっちでは売っている店が無いみたいで、、、たまに食べたくなるんですけどね。」

あなた:「美味しいですもんね！私も好きなので売っているお店が無いか探しておきます！

もし良さそうなお店が見つかりましたらすぐにお伝えさせていただきますね！」

相手:「ありがとうございます！」

あなた:「ちなみにですが、■■■さまの会社の近くでおススメのお店はありますか？ 私、食べる事が好きで・・・

・次のページにてトークの構成のポイントを解説します

【1.雑談力(アイスブレイク)における基礎理解】

実例の雑談トークにおける3つの構成ポイント

前ページの実例を分解しトークの構成ポイントを確認します

ポイント①

- ・名前 → 出身地 → 地元名産 → 共通の“好き”の共有 → 相手の生活圏に話題を移す という「心理的な距離が縮まりやすいルート」を踏んでいることがまず1つ目のポイントです

ポイント②

- ・「良さそうなお店が見つかりましたらお知らせしますね！」のように 軽い 情報の“提供価値”を入れることも相手へ好印象を与えることに繋がりやすく効果的です

ポイント③

- ・「食」といった万人共通の話題で 話を自然に広げているので 商談前の空気が柔らかくなります

雑談(アイスブレイク) は自分の得意な流れに導けるよう あらかじめ話の構成を考えておくことが大切です

【2.雑談を加速させる質問構成のポイント】

2.1 雑談での質問の重要性

- ・前述の通り雑談で心理的安全性を高めることが後々の商談の成否を分けます
- ・心理的安全性を高めるためにも 雑談では 適切な質問をおこない相手が興味を持つ話題や自分との共通点を探ることが必要になります

質問の仕方に課題があると捉える

- ・雑談の場で 返答しづらい質問(答えに迷う質問)を投げかけてしまうと、相手が考え込んでしまったり 返答に間ができてしまったり と相手に答えずらさを感じさせてしまい 会話のテンポも悪くなります
- ・日常のコミュニケーションで「会話が盛り上がらない」と感じる原因の多くは質問の仕方に課題があるケースがほとんどです
- ・商談の場においても 雑談→ヒアリング → 提案 → クロージングの順でフローが進行するため 冒頭の雑談での 質問の仕方 で どれだけ後のフローに影響を及ぼすか想像ができます

【2.雑談を加速させる質問構成のポイント】

クローズドクエスチョンとオープンクエスチョンを用いた雑談の会話例

例) 商談時の冒頭の雑談 (アイスブレイク)

あなた:「本日はよろしくお願いします。オフィスまで迷われませんでしたか？」【クローズド】

相手 :「はい、迷わず来ました。」

あなた:「良かったです。このあたりは初めて来られたんですか？」【クローズド】

相手 :「はい、実はあまり来ることがなくて…。駅前の雰囲気も新鮮でした。」

あなた:「確かに駅前の再開発でお店も増えましたよね。何か気になるお店などありましたか？」【オープン】

相手 :「カフェが多くて驚きました。良さそうな店が多いですね。」

あなた:「そうなんですよ！美味しいカフェも多いんです。私 食べるのが好きなので

昼休憩での外食が楽しみなんです！〇〇さんは好きな食べ物などありますか？」【オープン:会話を広げる】

相手 :「私はカレーが好きですよ！」

あなた:「そうでしたか！私もカレー大好きです！ちなみにどんなカレーが好きですか？

私はスパイスの利いたカレーが好きなんです！【興味を持った話題や共通点を深堀する】

相手 :「いいですね！私はスパイスの利いたカレーも好きですし、サラサラーのカレーも

好きで、よく食べに行っています」

あなた:「そうなんですか！この近くに有名なカレー屋があるので後ほどお教えしますね！」【情報提供】

相手 :「いいんですか？ぜひ教えてください！」

【回答例】

雑談で得られる良い効果とはどのようなものか ※1

- ・会話の緊張がほぐれ、関係構築が進みやすくなる
- ・気軽に話ができるという安心感や信頼感が生まれる
- ・場の空気が柔らかくなることで、相手が本音を話しやすい状態が生まれる
- ・雑談によって相手のテンションや思考状態が整い、対話の質が向上する
- ・相手の興味領域がつかめるため、共感ポイントや提案の切り口が見つかりやすい など

雑談力(アイスブレイク)が高い人、雑談が上手い人の特徴 ※2

プライベートの場

- ・ポジティブで柔らかい言葉を使うことができ、表情・リアクションが豊かである
- ・自分と相手との共通点をすばやく見つけて広げることができる
- ・相手の話を興味を持って聞くことができる など

商談での場

- ・話題の引き出しが非常に多く、ビジネスに関する話題も豊富に持っている
- ・質問の仕方が巧みであり、相手が回答しやすい内容の質問をおこなえる
- ・雑談を関係構築や心理的な距離を詰めるためのフローであると理解している など

雑談力(アイスブレイク)強化研修

-関係構築力とコミュニケーション力を向上させる-

株式会社●●●●●●

[所在地] 〒●●●●-●●●●

[メールアドレス] ●●●●@●●●●●●

[ウェブサイト]www.●●●●●●

[担当者] ●● ●●