

スキルアップ通信 VOL.163

「話がつまらない人」はこれができている…テレビニュースが徹底する

“冒頭 15 秒・75 文字”法則

結論を端的に伝えるには、どうすればいいか。関西テレビ放送アナウンサーの石田一洋さんは「テレビのニュースは、アナウンサーが顔出しをして伝える最初の 1~2 文の『リード』で話題や伝えたいことを分かりやすく簡潔に予告する必要がある。わずか 15 秒・75 文字程度だが、その力は大きく、このリードだけでもニュースの概要をつかむことができる」という――。

■「結論」＝「もっとも伝えたいこと」から話す

「説明するときは結論から伝えるべし」という話は、一度は聞いたことがあると思います。ただ、聞いたことがあっても、実践できている人は多くありません。「結論」を難しく考えてしまう人もいますが、説明の中で自分がもっとも伝えたいことを考えれば OK です。

「結論」＝「もっとも伝えたいこと」から話すだけで、説明は分かりやすくなります。

そして、結論を伝えた後は、重要度の高い順番に伝えていきます。

通常、結論の次は「理由」や「方法（どのように）」の部分が重要なケースが多いので、これらの順に伝えていくと、説明に対する納得感が高まります。ちなみに、話を聞くと、人の集中力がもっとも高くなるのは冒頭です。最初に聞き手の興味をしっかり引きつけることができれば、その後の説明が少し長くなっても話を聞いてもらえる確率はグッと高くなります。

小学校で「起承転結」という文章の流れを教わった影響かもしれませんが、結論から話すことを意識しないと、多くの人は冒頭で「事実」や「出来事の説明」などの「起」の要素を話してしまうのです。また、結論以外の部分は、いくらでも話を膨らませることができてしまいます。すると、聞き手が求めていない細かい描写が延々と続いて、「結局、何が言いたいんだろう？」と思うような説明になってしまうのです。

■ニュースや情報番組でも使われる「伝え方のセオリー」とは

テレビ番組は、常に視聴者を意識しながら構成を考えています。リモコンのボタン一つで、「いつでも」「一瞬で」チャンネルを替えることができるため、最初から最後まで興味をひき続けられるような構成が求められます。そのため、テレビ番組では、重要なことや面白いことから順に伝えていくことをセオリーにしています。ニュースや情報番組は、冒頭で概要や結果を伝え、バラエティー番組でも最初に強いネタを持ってきます。このセオリーは説明においても鉄則です。

実際に説明する順番の決め方をケーススタディで考えてみましょう。次のシーンは、取引先に挨拶に行ったときの場面です。

「あの一、先日弊社に発注いただいた機材について、ご報告なのですが…まず、この度、これまでお世話になっていた営業担当の A が異動になりまして、代わりにウチの Eースといわれる B が担当させていただくことになりました。担当変更については、特にご心配いただく必要はないのですが、強いて言うなら A が異動と同時に元々新婚旅行の予定を入れておりまして、引き継ぎに時間がかかる状況ではございますが、できるだけ速やかに行います。ただ、御社の指定された納期の期日には確実に間に合うので全く問題もございませんし、何かありましたら営業部全体でサポートさせていただきますので、そこはご安心ください。一方で、嬉しいお知らせなのですが、価格のほうが見直しできそうで、2 割程度の値引きが可能になりそうな状況ですので、ご期待いただければと思います。

この例は、伝えたい要素が複数あるために、話の趣旨がよく分からない状態になっています。

これを整理して伝わりやすい形に修正していきましょう。

スキルアップ通信 VOL.163

■まずは要点を整理し、全体像から結論をまとめる

まずは、重要度の高い項目をピックアップしていきます。この説明の伝えたい要素を抜き出すと

- ・営業担当がAからBに変更
- ・納期は予定通り
- ・サポートは引き続きしっかりする
- ・価格は2割引きが可能になりそう

この中で、聞き手がかもっとも興味がありそうなのは、やはり嬉しいニュースでしょう。ということで、価格の話をもっと最初にするべきです。その後で、担当者の変更や納期の件を伝えます。また、Aさんの個人的な話や引き継ぎに時間がかかっているなどの自社都合の話は、説明の途中に挟むと分かりにくくなります。ここは削除して要点だけにします。難しいのは結論部分が1つではないこと。今回は概要報告のため、最初の結論は全体像について話します。そして最後は決意表明がよいでしょう。以上を踏まえて、最初の文章を整理すると次のようになります。

「先日弊社に発注頂いた機材について、2点ご報告させていただきます。まず、1点目は嬉しいニュースです。価格についてですが、弊社で検討した結果、2割程度のお値引きが可能になりそうです。そして2点目は、担当者変更のお知らせです。これまでお世話になっていた御社の営業担当のAが異動になりまして、Bが担当させていただきます。引き継ぎに伴うサービスや納期の変更は全くございませんのでご安心ください。引き続き、Bを中心に、営業部全体で精一杯サポートさせていただきますので、何卒どうぞよろしくお願いいたします」

要点が整理されて、ずいぶん分かりやすくなったと思います。

続きは、来月号に掲載します。

PRESIDENT Online より

1月17日はおむすびの日

平成12年制定。平成7年1月17日に発生した阪神・淡路大震災で、被災地に「おむすび」が届けられた温かい心の象徴として記念日としました。ごはんの「おむすび」だけでなく、人と人との心を結ぶ「おむすび」の日。

関連する記念日として、6月18日は「おにぎりの日」です。

「おにぎり」と「おむすび」の違いについては諸説あります。

地域的な違いで、西日本では「おにぎり」、東日本では「おむすび」と呼ばれる説や、「おにぎり」は形を問わないが、「おむすび」は三角形という説もあるようです。

その昔、山に宿った「むすびのかみ」という神様の力を授かるために、ご飯を山型の三角形に握って食べたという話があり、これに由来して三角形に握ったものを「おむすび」と呼ぶようになったという説もあります。

日本全国では、「おにぎり」と呼ぶ人が80%、「おむすび」が10%で多くの方が「おにぎり」と呼ぶ傾向があります。

地域的な呼び方として、青森県では「握りまま」、栃木県では「おにんこ」、和歌山県では「にんにこ」いった方言もあるようです。おにぎりは弥生時代にすでに食べられており、

海苔がまかれるようになったのは江戸時代からのようです。



取引先へ年末年始の挨拶回りをするタイミング・注意点

■挨拶の目的 年末年始のご挨拶は、日頃の「感謝」をあらためて伝えることが目的です。本年度の感謝の気持ちを伝えつつ、翌年もより良い関係を築いていきたいということ伝えるためにも、とても大切な機会となります。

取引先にご挨拶をしない、または相手の状況を考えずに勝手に挨拶回りをすると、悪い印象を与えることもあります。年末年始は、取引先や顧客も忙しい時期です。取引先の迷惑とならないよう、事前にしっかり準備をし、円滑な訪問が出来るようにしましょう。

■訪問のタイミング・年末 年末は一般的に12月15日～年末年始休暇の1週間ほど前、または取引先の最終営業日の前日まで

■訪問のタイミング・年始 基本的に、1月7日「松の内」の間に済ませることが理想です。難しければ小正月の1月15日まで。「松の内」とは、門松やしめ飾りを飾っておく期間のことで、一般的には関東地方では1月7日まで、関西地方では1月15日までとなっています。

※最終営業日や営業日初日はとくに忙しいため、よほどの事情がないかぎり訪問をするのは避けましょう。