

7日間で仕上げる

分かりやすい  
話し方を  
マスターする

虎の  
巻

# はじめに

本書は、実践的ビジネススキルスクール・コミュトレ講師陣が実践する「分かりやすい話し方」の原理原則の中から、特に実践しやすいものを7つのコツとしてまとめたものです。

長らく慣れ親しんだ相手とのコミュニケーションでは支障がなかったのに、上司やチームメンバーが変わったり、会議のように人数が増えた途端、「自分なりに話し方を意識しているつもりなのに、なぜか伝わらない」となりがちです。

実は、**解決の鍵は、ビジネスコミュニケーションの原理原則を知り、実践できるまで反復練習すること**です。

なぜなら、一見センス・才能のように見えても、伝わる話し方の裏には「聞き手に理解される理由」が明確に存在するからです。それは万人に通用するものであり、一度身につければあらゆるシーンで応用可能です。

そこで今回は、市販のビジネス書籍ではなかなか語られない「聞き手が情報処理するメカニズム」という観点から、上役への報告や会議ですぐに実践できる分かりやすい話し方のコツを7つご紹介します。

本書を1日1つずつ読み進めていけば、7日後には「話が分かりやすくなってきた」と手応えをつかめるでしょう。

# 分かりやすい話し方のコツ

## 目次

---

1. コツ1:聞き手が話を理解するメカニズムを知る
2. システム1への配慮
  - コツ2:端的に話す
  - コツ3:語尾まで言い切る
  - コツ4:肯定的に話す
3. システム2への配慮
  - コツ5:結論の前に、話の目的を最初に伝える
  - コツ6:結論とデータをセットで伝える
  - コツ7:全体観をもって話す
4. 本気で壁を越えたいあなたのための「コミュトレ」
5. 自分に合った努力の方向性をハッキリさせませんか？  
～診断セミナー&アドバイスのご案内～

コツ |

# 聞き手の情報処理 メカニズムを知る

01

# 聞き手の情報処理メカニズム

## 01 聞き手の「理解の仕組み」を知る重要性

「話すときは、相手の立場に立つことが重要だ」とよく聞きますよね。

しかし、そもそも「相手の立場」とは何なのでしょう。年齢、キャリア、職責、価値観、性別、生い立ち…千差万別です。

とはいえ、実はどんな聞き手であっても、ある共通点をもっています。それは「脳が情報処理するメカニズム」、つまり「話を理解する仕組み」です。

そこで、分かりやすい話し方をマスターする大前提として、「そもそも聞き手はあなたの話を聞きながら、頭の中でどう情報処理しているのか」を押さえましょう。

その結果、「なぜ話が分かりやすいと感じるのか」「なぜ話が分かりにくいと思われるのか」が見えてくるはずです。

是非、身近な人を思い浮かべながら確認していきましょう。

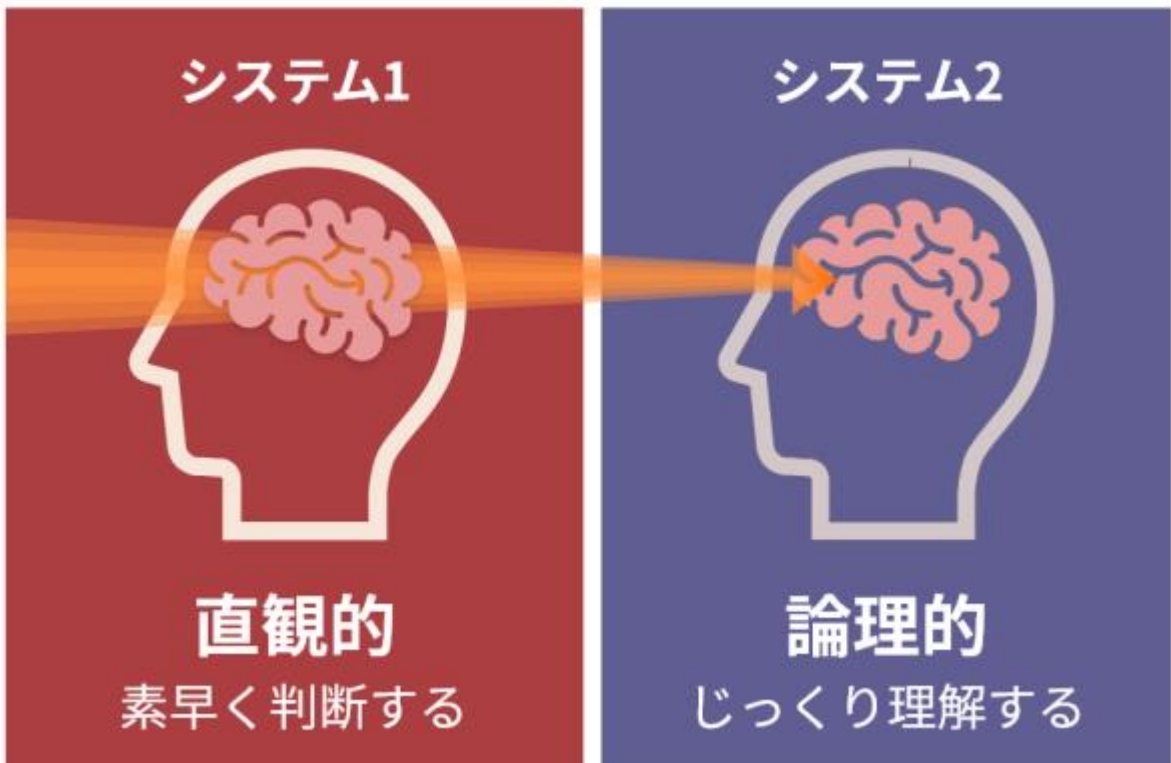
# 聞き手の情報処理メカニズム

## 02 まずは直感的思考で話を判断する

2002年にノーベル経済学賞を受賞した行動経済学者ダニエル・カーネマン氏は、人間の情報処理方法について以下のように述べています。

人間の行動は、脳の「システム1」と「システム2」という2つの思考が、順に作動する

### ■ システム1とシステム2



# 聞き手の情報処理メカニズム

## 02 まずは直感的思考で話を判断する

システム1とは、物事を直感的に素早く判断するための瞬間的思考。

例えば、スーパーで赤い値札をみたときに「セール品かな？」と直感的に判断したり、身なりが整った人を「なんか信用できそう」だと感じるのも、このシステム1の特徴です。

人の話を全て聞き終える前から、なんとなく「しっかり考えられていそう」「頼りない、大丈夫かな」と感じることはないでしょうか。

それこそまさにシステム1による判断です。

# 聞き手の情報処理メカニズム

## 03 次に、慎重に話を聞きながら理解する

一方でシステム2とは、「システム1」のあとに作動し、物事を正確に理解・判断しようとする慎重な思考。

例えば、複雑な話をかみくだいて理解したり、話の論理を正確に追うときも、このシステム2の特徴です。

聞き手は、システム1の時点で「ちょっと不安」と判断すると、システム2では無意識に粗探しするように聞いてしまいます。

なので、話の説得力がさらに落ちてしまうという悪循環が生じます。

逆に、システム1で「しっかりしている、聴くに値する」と直感的に判断されると、システム2を集中して働かせて、前向きに聞こうと思ってもらえるのです。

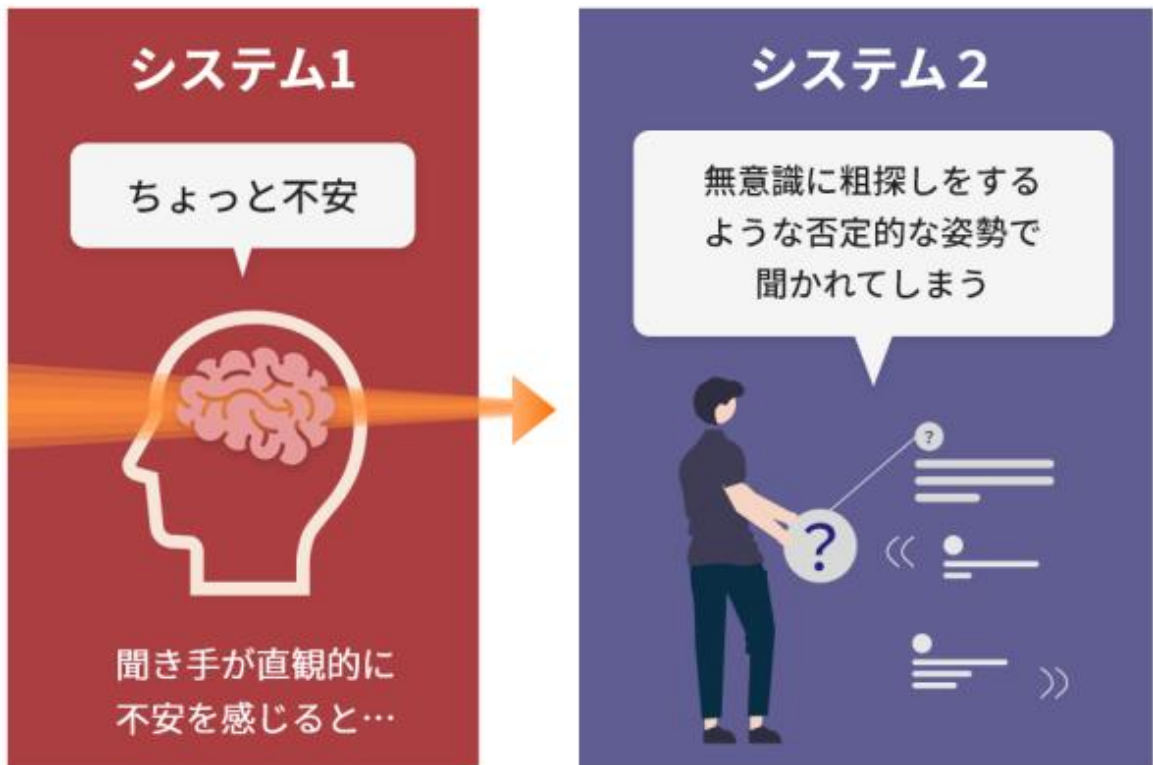


# 聞き手の情報処理メカニズム

## 04 話が「分かりづらい」と思われる原因

聞き手は、システム1の時点で「ちょっと不安」と判断すると、システム2では無意識に粗探しをするように聞いてしまいます。

■ システム1が聞き手の受け取り方に悪影響を及ぼす例



つまり、話が伝わらない原因の1つは、話を注意深く聞いてもらう以前に、直感的に「なんか分かりづらい」という印象を与えている、という点にあるのです。

# 聞き手の情報処理メカニズム

## 05 話が分かりやすいと思われる条件

逆に、システム1で「しっかりしている、聴くに値する」と直感的に判断されると、システム2を集中して働かせて、前向きに聞こうと思ってもらえるのです。

だからこそ、分かりやすく話すには、まず直感的に「分かりやすい」と感じてもらうための工夫が最優先です。

そのうえで、システム2でじっくり聞いても「納得できる」「理解しやすい」と判断されるように、話の中身を整えていきましょう。この順番が鍵です。

※なお、実際のコミュニケーションでは、聞き手のシステム1とシステム2は相互に作用しています。

システム2で「よく考えられている」と判断されると、システム1で「信頼できる、安心だ」と判断されます。その結果、その後の話はさらに集中力高く聞いてもらえる、という好循環が生じます。



システムへの配慮

# 端的に話す

02

# 端的に話す

## 01 端的に話す

話が分かりやすい人は歯切れよく端的に話しますが、話が分かりづらい人は話の切れ目がみえません。

NG例) 「私は〇〇だと思うんですが、××という理由もありますし、」

OK例) 「私は〇〇だと思います。なぜなら××だからです。」

話の切れ目が分らないと、聞き手は「面倒だ」と感じて、システム1の段階でシャットダウンしてしまいます。

良い内容を話しているからこそ、話の切れ目を意識して端的に話すと心得ましょう。

なお、聞き手の瞬間的な集中力はおよそ8秒とされています。そのため、1つの話は長くても10秒程度で切りましょう。

システム1への配慮

語尾まで言い切る

03

# 語尾まで言い切る

## 01 端的に話す

どんなに実のある話でも、語尾が曖昧だと「自信がなさそう」と思われがちです。

NG例) 「私は〇〇だと思えます…」

OK例) 「私は〇〇だと思えます。」

もし、話す内容に確信がもてない場合は、  
「現時点での意見ですが、私は〇〇だと思えます」と枕詞をつければ問題ありません。

ただし、「**個人的には…**」という枕詞は要注意です。確かに柔らかい印象を与えているため、効果的といえる場面も多々あります。

しかし、あまりにも口癖になると、人によっては「自信がなさそう」「自分の意見に責任をもっていない」という真逆の印象を与えかねません。

ここぞというときは控えましょう。





システムへの配慮

# 肯定的に話す

04

# 肯定的に話す

## 01 肯定的に話す

話が分かりやすい人は肯定的なニュアンスで話しますが、話が分かりにくい人は不用意に否定語を使います。

Aさんの意見に付け加えたいとき

NG例) 「今のAさんの意見**ですけど**、私は〇〇だと思います。」

OK例) 「今のAさんの意見**に加えて**、私は〇〇だと思います。」

否定するつもりはないのに、うっかり「ですけど」「でも」を使うと、相手に攻撃的な印象を与えるので、真剣に聞いてもらえなくなる恐れがあります。

逆に、話が分かりやすい人は、仮に賛成できなかったとしても「さらにいえば」などと、肯定的に話すため、聞き手に受け入れられやすいのです。



システム2への配慮

結論の前に、  
話の目的を  
最初に伝える

05

# 話の目的を最初に伝える

## 01 目的を共有すると、話の意図が伝わりやすい

話が分かりやすい人には唐突感がありません。逆に、話が分かりにくい人は唐突感があります。

その理由は「話の目的を聞き手と共有しているかどうか」の差にあります。よく「結論を最初に」と言われがちですが、実は話が分かりやすい人は、結論よりも先に話の目的を述べます。

NG例) 「今の論点についてですが、〇〇がまだよく分かりません。」

OK例) 「今の論点について確認したいのですが、〇〇がまだよく分かりません。」

話の目的を聞き手と共有できると、聞き手に話の意図を正しく伝えることができます。

逆に、目的が曖昧なままだと「何が言いたいのか?」と困惑されたり、「否定したいのか?」と誤った方向にとらえられる恐れがあります。

システム2への配慮

# 結論とデータを セットで伝える

06

# 結論とデータをセットで伝える

## 01 結論とデータは、どちらも必ず

話が分かりやすい人の話には、客観性があります。逆に、話が分かりにくい人の話は主観的に聞こえます。

NG例) 「例えば、**私の経験上**…」

OK例) 「例えば、**〇〇のデータ**によれば…」

データに基づくと、自分の単なる思いつき・思い込みでないことが伝わり、納得感が高まります。とはいえ、「データだけ伝えて終わり」とならないよう注意しましょう。

NG例) 「こんなリスクが考えられます、一方でこんなメリットもあります」

OK例) 「こんなリスクとメリットがあります。  
**だから、〇〇すべきだと思います」**

このように、データだけで終わると「で、何がいいと思うの?」とつっこまれやすくなります。会議や報告では、データに加えて「こうすべき」という結論を用意しましょう。



システム2への配慮

# 全体観をもって話す

07

# 全体観をもって話す

## 01 結論とデータは、どちらも必ず

話が分かりやすい人の話には「全体を網羅している感」（全体観）があります。逆に、話が分かりにくい人の話には全体観が見えません。

NG例) 「解決策としては、**プランA**だ**と**  
**思います**」

OK例) 「解決策としては、**プランA、プランB、**  
**プランCの3つが考えられます。**  
**その中でベストなのはプランAです**」

全体観があると、「見落としがない」というニュアンスを伝えられるため、聞き手の納得感を高めることができます。相手が上役の場合、全体観を持ちながら話すことが特に重要です。

全体観をもつための思考法については、こちらの記事も合わせてご覧ください。

[後悔しない判断の仕方とは？自己肯定感が高まる「判断のコツ」](#)



# コミュトレとは？

## コミュトレは、本気で壁を越えたいあなたのための ビジネススキル・スクールです

**POINT 01** 教育工学と10万人のデータ分析に基づいた、確かなカリキュラム



「教育工学」に基づいたプログラムを実現。さらに、実際に学習する上でのあらゆるデータを収集し、それらの要素と成長度合いの関連性を分析。自分に必要なスキルを、最適なステップで、無駄なく定着させることができます。

**POINT 02** 実践形式のトレーニングといつでも学べる動画学習



リアルな仕事を想定した360種類ものトレーニングのケースを用意。あなたの目標にあったケースを、失敗が許される場所で、思いっきり練習できます。

**POINT 03** 成長を数値化し可視化できる  
ENDCOREs(エンドコアズ)を採用



立命館大学教授・藤本学先生の「対人コミュニケーション」の研究から生み出された「ENDCOREs(エンドコアズ)」によって成長を数値化することができます。

**POINT 04** 社会人が学びやすい  
スケジュールとナビシステム

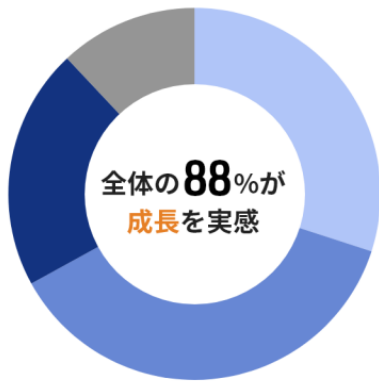


自宅や通勤中に学べる1回10分程度の動画学習と、週1回90分のオンライントレーニングを組み合わせることで、社会人の皆さんに無理なく学んでいただけます。

# コミュトレとは？

**コミュトレ**の卒業生は、受講後数年経っても効果を感じています

■ コミュトレに参加したことで、成長は感じられましたか？



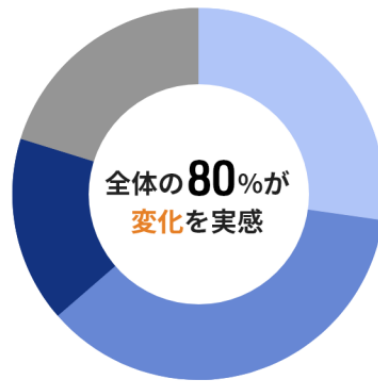
**30%**  
とても成長した

**37%**  
成長した

**21%**  
どちらかと言えば  
成長した

**12%**  
成長していない

■ コミュトレ受講後、仕事でポジティブな変化はありましたか？



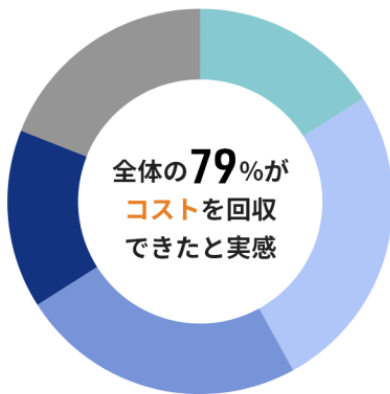
**30%**  
大きな変化があった

**37%**  
変化があった

**21%**  
どちらかと言えば  
変化があった

**12%**  
変化はない

■ コミュトレに投じたコスト（費用・期間）は回収できましたか？



**16%**  
期待以上に回収できた

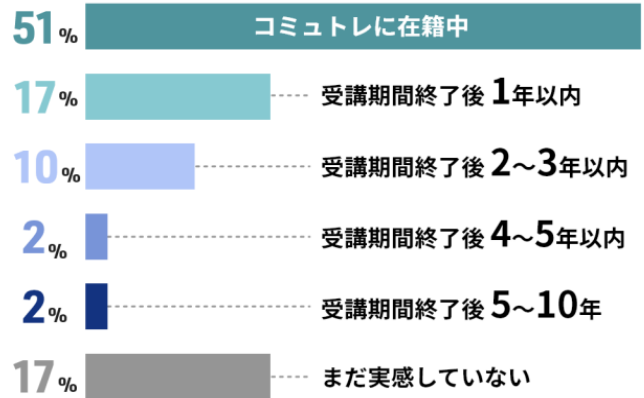
**26%**  
回収できた

**24%**  
ある程度回収できた

**15%**  
少しだけ回収できた

**19%**  
全く回収できていない

■ 最もコミュトレの価値を感じたのはいつ頃ですか？



詳細については、こちらの記事も合わせてご覧ください。

**【卒業生調査】ビジネスコミュニケーション能力学習の費用対効果ってどうなの？いつまで続く？**



## 自分に合った努力の方向性をハッキリさせませんか？ ～診断セミナー&アドバイスのご案内～

ここまで読んで「自分のビジネススキルを高めたい」と思った方も、「家庭と仕事、そして自己成長を両立できるのか?」「限られた時間の中で、まず何から手を付ければいいのか?」という疑問も当然わいてくるもの。

そこで、「確実に成長したい」という方のために、**課題と解決策をはっきりさせる無料セミナー**をご案内します。

01

### 自分の強みと スキルを可視化

立命館大学教授 藤本学先生の  
研究から生み出された  
コミュニケーション・スキル尺度  
ENDCOREsを用いた診断の実施。

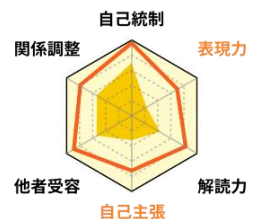


02

### 自分の理想に適した スキルがわかる

診断で明確になった強みや課題を  
もとに、一段上のステージに行く  
ために必要なスキルや、  
あなたに合ったコースをお伝えします。

グラフで見える化



自分の強みと課題に合った努力の仕方を  
専門家に聞いたらここをクリック