



昨年の「新語・流行語大賞」は「(宮崎を)どげんかせんといかん」と「ハニカミ王子」でしたが、候補語の中に「KY(空気が読めない)」がありました。Kは「空気」、Yは「読めない」の略で、もともとは「空気を読め」の意味で使われていたものが、最近では「あいつはKYだ」のように「空気を読めない人」あるいは「空気が読めない」といったダメ出しの場面で使われるようになりました。安倍元首相が「ミスターKY」と呼ばれたことで一気に広まったようです。

「空気が読める・読めない」でその人の「出来・不出来」が判断されるのは、コミュニケーション能力が注目されていることに関係しているでしょう。ビジネスでもプライベートでも「コミュニケーション能力が高い人=デキる人」と捉えられ、いかに上手くコミュニケーションを取るかが人間関係の肝だと言われます。しかし、顧客とのやり取りは臨機応変。いくら巷に出回るノウハウ本を読んで、そもそも「コミュニケーション能力が高い」とはどんなことを指すのか理解していなければ「KYな経営者」また「KYな営業マン」からの脱出は難しいでしょう。



コミュニケーションの基本は、相手の心を感じ取り、想像できる「共感」です。つまりコミュニケーション能力とは「共感力」のことで、共感力の高い人は相手の感情や思考、状況を推測しながら行動できるので人間関係がスムーズなのです。顧客心理を読むには共感力が欠かせません。そして嬉しいことに、この共感力は鍛えることができるのです。最近、脳トレで有名な諏訪東京理科大学の篠原教授とお仕事する機会がありました。篠原教授いわく、脳のしくみと共感力は深い関係にあり、共感力を高める方法の一つが、脳内でコミュニケーションを司る前頭眼窩野(ぜんとうがんかや)を鍛える以下のような脳トレだそうです。

【共感力アップの脳トレ ~ 相手を真似る ~】

顧客と波長が合わなかったり、なかなか心を開いてくれないと感じるときは、“さり気なく”相手を真似てみます。相手が腕を組んだら自分も腕を組む。コーヒーを飲んだら自分も飲む。動作だけでなく、早口の人には口調を早め、ゆっくりテンポの人とはゆっくり話す。会話がスローダウンしてきたらあえて口を開かず、発言を控えてみるといいでしょう。また、呼吸を合わせるのも効果的です。顧客が興奮気味のときは、相手の呼吸より少しゆっくり呼吸することで相手が落ち着きますし、一気にたたみかけ商談を成立させたいときなどは、呼吸のリズムを上げていくのです。こうしてさり気なく相手を真似るとお互いが同調しあい、共感が高まることで打ち解けた雰囲気になります。

【共感力アップの脳トレ ~ 目の表情を読む ~】

「目は心の窓」と言われる通り、目の表情にはそのときの心情がよく表れます。顧客の目の表情を読むことができれば、「イエス」なのか「ノー」なのか、「乗り気」なのか「その気がない」のかの判断材料になるでしょう。ただ残念なことに、男性は女性に比べて目の表情を読むのが苦手だそうです。これは男女の脳の違いによるものなので、男性には目の写真を見て相手の気持ちを判断する表情感知テストをおすすめします。篠原教授の著書『ボケない脳をつくる』(集英社)や『大人の脳ドリル』(永岡書店)などにも載っていますので、興味のある方はお試しになってください。目の表情が読めるようになれば顧客との関係が良くなるだけでなく、女性から「あなたって、本当に女心の分からない人ねっ!」と叱られる回数も減ると思いますよ。