

第1章

人をやる気にさせる「声の力」

——声には人を動かすパワーがある



大石 泰弘

東京都中小企業診断士協会中央支部

本章では、中小企業診断士が声をビジネスに生かす方法とその効果を説明する。

1. ビジネスに生かせる声の力とは何か

中小企業診断士は、経営者と会話をしたり、人前でプレゼンテーションをしたりと、とかく仕事で声を使う機会が多い。そういったさまざまなビジネスシーンで、我々はどこまで声のパワーを認識し、意識的に活用しているだろうか。本節では、声のパワーについて4点紹介する。

(1) 声で行動喚起を実現する

そもそもコンサルタントの仕事のゴールは知識を教えることより、相手の行動喚起や態度変容であることのほうが多い。

プレゼンテーションのスライドを作成するときに、相手が行動を始める姿を想定し、そこに到達するようさまざまな工夫をする。主題は何か。構成をどうするか、つかみは何にしようか。事例はわかりやすいものと印象に残るもののどちらにするか。キーワードは色を変えようか、フォントを変えようか。複雑な手順をどうやって記憶に残してもらおうか、などである。そして、それを声で伝えていく。スライドを読めばわかるものなら配布でよい。わざわざプレゼンテーションを行うのは、効果的に行動を喚起するためである。スライドや会話の内容に込めた意図を、声

でも表現できたとき、意図が相手の心に強く届き、行動喚起や態度変容がとてもしやすくなるのだ。

(2) 聞き手の心を開く

話し始めるときに、まず聞き手が「聞いてみよう」、「参考にしよう」という気持ちにならないと、聞き手に受け取られない。そこで、聞き手に①聞く意識を喚起し、②受け入れる気持ちにする必要がある。どんなに準備をしても、この関門を通過しないと行動喚起につながりにくい。ここで声が重要な働きをする。

①聞く意識を喚起する

大勢の前で話すとき、最初の一声で聞き手との一体感を構築することが大事である。そのためには、全員を視野に入れながら、気持ちよく前に押し出して広げていく声を出す必要がある。たとえば、「皆さん、こんにちは」とあいさつをするときに、声を自分の中に落としている人が多い。あいさつをキャッチボールでたとえるなら、声というボールを山なりに最後列の人に届けることである。しかしながら、語尾で息を吸い込んでしまっているのだ。これでは、一体感は築けない。

逆に、大勢の前で話すときは、とにかく大きな声を出せばよいと誤解をしているケースも多い。たとえば、テーマパークなどで、甲高い叫び声で子どもたちにあいさつをしている場面をよく見る。また、催事場で空間に向かって大声で、「いらっしやい！ いらっし

ゃい！」と叫んでいることも多い。これらは序章で述べた不快な声であり、ビジネスシーンでは、聞く意識を喚起するどころか、逆効果を生む。

筆者は最近、経営者とのあいさつにおいて、改めて発声を意識している。第3章で説明するお腹から出す声であいさつができると、気持ちに通い合い、相手も自分も自然に心の準備ができるからだ。

②受け入れる気持ちにする

聞き手が聞こうとしていても、心にスッと受け入れられるとは限らない。たとえば、経営者が何かの問題でイライラしているときには、会話をしているにもかかわらず真剣には聞けない。また、研修の受講者が、上司に命令されて仕方なく受講しているときに、上司のような口ぶりで講師から激励されても、それはまったく心に入ってこない。

このような場合、相手は心を閉ざしていることが多い。その心を開くには、相手の気持ちに寄り添った声かけが大切である。その際に、言葉だけではなく、声質や声のトーンが大きな役割を発揮する。相手の気持ちをほぐすためには、押し付けるような声ではなく、相手を包むように柔らかい声で話すことが必要である。すなわち、序章でも述べた声のコントロールが求められる。

(3) 臨場感で感性に訴える

臨場感のある声で伝えると、聞き手は話の内容をイメージしやすくなり、話し手の声に引き込まれ、あたかも自分事のように感じる。そのため3つの方法を以下に紹介する。

①内容に合わせてメリハリをつける

どの語句が大事なのかを考え、それを際立たせるように話すとき聞き手の記憶に強く残る。際立たせるとは音程を変えることである。1つの方法として音程を高くする方法がある。この際、甲高い声になると聞き手にとっては不快になるため、際立たせる語句で自然に高い音に移行できるよう、出だしの音を低くする必要はある。このように、どこを少し高め

にするのか、事前の準備が必要である。また、逆に低くすることで強調するやり方もある。

②言葉の持つ意味に合わせて音程を変える

言葉が持つ意味と連動して自然に音程を変えていくと、説得力が上がる。たとえば「売上が年々増加しています」と言うとき、言葉が持っている意味から、弧を描くように自然と声を高くして伝える。このためには、言葉の持つ意味が、高い声で伝えるよう要求していることを事前に把握することが大切である。

同様に、伝えたい対象の大小に合わせて声を変えていく。「大きな樫の木」を伝えると仮定しよう。木の高さを強調したいなら、上に伸びるような高めの声で「大きな」と言い、太さを強調したいなら、低めの太い声で横に広がるように「大きな」と言う。

こういった言葉の持つ意味から音程を変えてイメージ化できると、聞き手の納得感を高めたり、強く記憶させたりできる。

③内容に合わせて音階を変える

音声は、旋律と捉えることができる。旋律には明るい長調と暗い短調の2つの音階がある。話すことと音階との関係を普段意識することは少ないが、実は意識して使い分けことが可能である。伝えたいことがうれしいことなら長調、悲しいことなら短調と話し分けることで、聞き手に臨場感を与え、説得力を増すことができる。

これは、話し方の中でも高レベルな技術である。筆者はまだ、音階を意識して話すことは困難なため、とりあえず内容の喜怒哀楽を意識して話すようにしている。

(4) 聞き手の集中力を持続させる

「2時間があったという間だった」というような経験は、誰でも何度かあるだろう。これは集中力が維持された証しである。ここでは、序章で述べた「過度の集中力を強いられる」という聞き手のストレスの原因のうち、一本調子と緊張について取り上げる。

①流れの変化を強調する

話には文脈がある。文章に意味を持たせる

論理的展開である。一本調子とは、これを見した話し方である。文脈を正確に伝えるには、話すテンポ、間の取り方、声のトーンなどを使い分ける必要がある。もちろん、滑舌や語尾までしっかり伝えるという意識も大事である。これができる、聞き手は、話の流れの変化に自然に乗れる。その結果、話の内容に集中し続けられるのである。

②リラックスした声で話す

人前で話すときは、とても緊張するものである。声には心理状態が反映されるため、その緊張が聞き手にも伝わってしまう。人は緊張して話すときは、肩や胸やのどに力が入っていることが多い。その結果、お腹から出る声ではなくなり、硬い声になったり、声が上ずったりする。このような声で話されると、聞き手も、知らず知らずのうちに肩や胸やのどが緊張し、その結果、聞くことに疲れてしまい、集中力を失ってしまう。

話し手にとって心地良い声で話すと、聞き手も心地良くなり疲れにくい。姿勢を良くして上半身をリラックスさせ、伸び伸びとした地声で話すことが望ましい。

2. 声は人格であり人の印象を決める

「声が人格？」と思われた読者もいるだろう。本節では、相手の信頼を短時間で得るための声について、3つの視点で説明する。

(1) 声の第一印象で信頼を得る

初対面の人の第一印象を決める要因として、その人の身なりや表情とともに、話し方や声も大きなウエイトを占めている。落ち着いた声で誠実さにあふれていた、伸び伸びした声で包容力が感じられた、また、逆に威圧感のある声で近づきたくないと思った、などが例として挙げられる。そして時間が経過して、その人のことを思い出すとき、頭の中で顔を思い出すと同時に、その人の声が聞こえていることが多い。

このように、どれだけ良いことを話しても、

それが信用できるか否かを判断するために、聞き手は、話し手の声は無意識のうちに大きな判断材料として使っている。とりわけ、ビジネスシーンでは慎重に判断しようとしている。

声は人の個性の重要要素として当たり前のように活用されているのである。だから、日頃から信頼される人格を磨き、声でそれを素直に表現できれば、一気に第一印象が良くなりビジネスがやりやすくなる。

(2) 声で仕事への姿勢を表し信頼を得る

聞き手は、声から話し手の心も読み取っている。準備不足から自信がないときは、声は上ずり、かつ小さくなり、さらに早口になることが多い。「早くこの場を去りたい」という意識が、自然と声に表れているのである。聞き手はそれを敏感に感じ取っている。そういうときこそ、自分の本来の自信に満ちた声を出すようにコントロールする。

このように、話し手は良い声を出すことによって落ち着きを取り戻し、本来の調子に戻れる。非常に緊張する場面で、出だしの声を良い声にすることだけに集中すると、平常心に戻れてその後もスムーズに進められる。

(3) 自分をさらけ出す声で信頼を得る

「本音」という言葉がある。本当の音色、本心の音色である。相手が本音を言ってくれていると感じると、人は信頼してもよいと思う。その見極めを声でしている。

反対に本音を話したくないときや、嘘をつかなければならないときなどは、表面的で不自然な声になったりする。

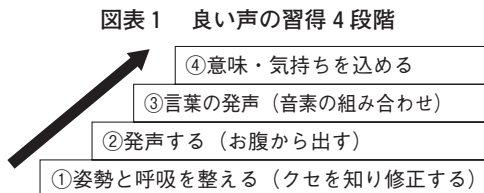
人格を磨き、本音で話せる関係を築き、声を通じて自分をさらけ出すことができれば、相手と短時間で信頼関係を築くことができる。

3. 良い声を出す4段階と筆者の体験談

(1) 良い声を出す4段階

良い声を出すためには、4段階を順番に習

得していかなければならない。①姿勢と呼吸を整える、②お腹から声を出す、③音素を組み合わせて言葉として発声する、④声に意味・気持ちを込める、である。①から始めて、②以降を順番に追加していく。そのイメージを図表1に示した。ここでは全体の概要のみを示し、詳細は第3章で説明する。



手っ取り早く③や④のテクニックに走ろうとする人が多いが、表面的には良い声に聞こえても、聞き手には土台の薄さが伝わってしまう。だから、ボイストレーナーは、①の姿勢と呼吸を整えることを一番重視している。

(2) 筆者のトレーニング体験談

今回の執筆メンバーの中では、筆者のトレーニング期間が一番短く、朗読会までの半年ほどしかなかった。それだけに、良い声の習得のための4段階の体験とその後の継続から感じていることを読者の皆さんと共有したい。

①正しい姿勢は不自然

初めてのトレーニングで、真っすぐに立ったら「それは『気をつけ』の姿勢だ」と言われ、肩の力を抜け、骨盤を引っ込める、今度は胸に力が入った、などとあちこちを直された。「今の状態が正しい姿勢」と言われたとき、筆者には非常に不自然な姿勢で違和感があった。このように、正しい姿勢がとれているかどうかは、自分ではわからないものだと実感した。

②お腹から声を出すのは難しい

お腹から声を出すとは、腹筋と横隔膜で肺を動かして声を出すことだ。筆者は、普段の呼吸では胸筋を使って肺を動かしている。正しい姿勢では、胸筋はリラックスさせたままなので、お腹から息を出しやすくなり、それ

が良い声になる。トレーニングの初期にはどうしても息を吸うときに胸筋に力が入ってしまって苦労した。また、深く呼吸をするためには肺を強く圧縮しないといけない。内股の筋肉に力を入れるなど、普段使わない筋肉を使うため、慣れるまでに時間がかかった。

③録音を聴けば聴くほどわかってくる

トレーニングの録音を聴けば聴くほど、当初は気づかなかった多くのことがわかってきた。生では表現豊かな話し方だと聞こえていても、録音を数回聴くと話し手の集中力が途中で切れる話し方になっていた。

今でもすぐにはわからないことが多いが、少し「聴く力」がついたのではないかと思う。

④胸やのどが疲れない

朗読会は週末の2日間で3回公演した。月曜日の朝目覚めると、胸ものども痛みはなく、太ももの内側（内転筋）やふくらはぎに筋肉痛を感じた。これは、お腹から声を出そうと正しい努力をしてきたことの証明である。筆者はカラオケで歌うと翌日必ずのどが痛くなるだけに、大変うれしかった。

⑤体が体操を求め始める

第3章で説明する体を作るための体操を毎日続けている。体の感じ方は少しずつ変化していく。3ヵ月たつと、体操が心地よいため、自然と体が体操を求めるようになった。ただ、体操は自己流に陥りやすいため、時々トレーナーにチェックしてもらう必要がある。

⑥日々の努力が大切

声と心と体が強く結びついていることを実感している。したがって、良い声が出ることは良い心と体を日々鍛錬したことの結果だと思えるようになった。

大石 泰弘

(おおいし やすひろ)
2016年中小企業診断士登録。NECなどで半導体事業の生産管理と経営企画に従事。現在独立し、30歳代後継者の育成などで常盤線沿線を中心に活動。2017年よりボイストレーニングを受講。

