

説得力UP!

信頼関係を築く

声の

出し方

話し方

人との信頼関係を築く
声と話し方とは

聴覚情報がコミュニケーション
に与える印象への影響は、非常に
大きいといわれています。

多くの人が、身だしなみなどの
「見た目」には気を配っています
が、「声」や「話し方」を磨いて
いる人は少ないでしょう。

すなわち、「声」や「話し方」
こそ、信頼関係を築くうえで差が
つく部分であり、それらを鍛える
ことが、信頼への近道なのです。
それでは、どうすれば信頼され
る「声」や「話し方」をつくれる

のでしょうか。

声には「人柄」が、話し方には
「人間性」が現われる点に着目す
る必要があります。

たとえば、声は大きいけれど横
柄な話し方は、上からの態度で振
り回してきそう、という印象を与
えます。「声」と「話し方」は、
相手のことがすぐにわかってしま
うポイントなのです。

信頼を得るには、その場と、そ
こにいる相手を尊重したうえで、
適切な「声」を使って、相手にと
ってわかりやすく、寄り添った
「話し方」をして、しかも「本
音」で話さなければなりません。

「声」や「話し方」は、受け手の印象や理
解を左右する大きな要素であり、コミュ
ニケーションの核心に関わってきます。
そこで、人と信頼関係を築く際に大切な
「声」や「話し方」の磨き方を紹介します。



下間 都代子

フリーアナウンサー・ナレーター

しもつま とよこ ● 声・話し方の総合プロデュ
サー。元FM802アナウンサー。現在フリーのアナ
ウンサー、ナレーターとしてテレビの報道情報番
組やCMのほか、声の仕事で多方面に活動。関西で
は電車の車内放送や駅構内の放送で特に著名。

信頼される声の
出し方

① 自分の声を把握する

自分の声に自信がない、という
人は少なくないでしょう。実際、
SNSで約2000人にアンケー
トをとったところ、「自分の声が
嫌い」と答えた人は約7割に上り
ました。

しかし、鍛えて磨けば、声は進
化させることができます。

そのために必要なことは、まず
自分の声を把握することです。
声の聞こえ方には「骨導音」
(体の内側を通して伝達される

音)、「気導音」(外を通って耳か
ら聴覚に届けられる音)の2つが
あります。

自分で聞こえる自分の声は骨導
音+気導音、人が聞いている自分
の声は気導音です。

つまり、自分で聞こえる声と人が
聞いている自分の声は、違うもの
なのです。

確認のため耳を塞いで声を出
し、骨導音を聞いて、普段の声と
の違いを意識してみましょう。

次に、耳を塞がずに、気導音を
意識して聞いてみます。

① 十分な大きさがある

② 透明感がある

③ 通りがよい

④ 上擦っていない

⑤ 程よい高さである

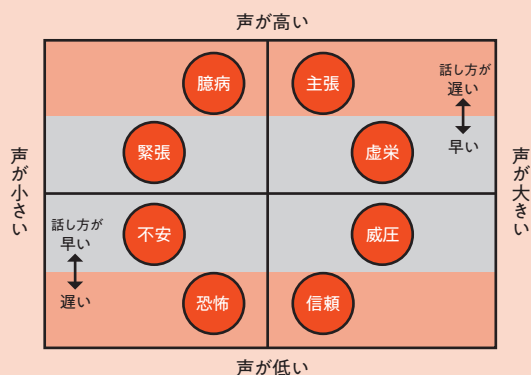
の5点を満たせば、理想的な信頼
感のある声といえます。

相手の心をつかみ信頼されるた
めには、最低レベルの「声」のボ
リュームも必要です。

自分の耳で聞こえる、ほぼ1割
離れた所にいる相手にも聞こえる
声のボリュームを「基準値・1の
ボリューム」とします。

普段から声を「1のボリューム」
で出し、自分の耳で確認する
習慣をつけましょう。

図表 1 声と話し方の与える印象



② 「トーン」「ポリリューム」と「テンポ」を組み合わせる

「トーン」と「ポリリューム」の2つは、「テンポ」との組合せによつて相手に与える印象が大きく変わります。**図表1**を参考にしてみてください。

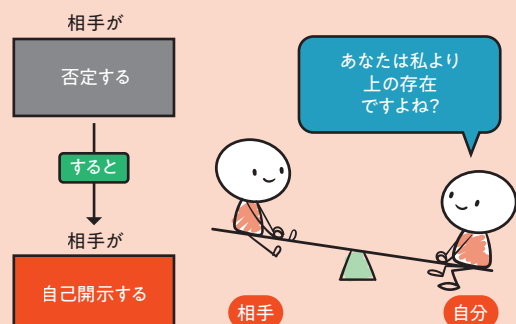
③ 自信のある声の出し方

自信のある声は、聞きやすく落ち着いており、芯がしっかりしています。ポリリュームは「3のポリリューム」程度です。自分の耳で聞いて「少し大きいかな」と感じるくらいが力強くてよいでしょう。

④ 安心感のある声の出し方

「安心感・信頼感のある声」に

図表 2 ヨロイを脱がせる技術



するには、「やや低め」の声で「ゆつくり」話すことです。ポリウムは、自分の耳で聞いたときにほどよく聞こえてくる、「1」のポリウムがよいでしょう。

信頼関係を築く話し方

①「本音」で話す

自分自身の心の中も悩みも、弱いところも見せないならば、他人の心の中も覗いてはいけません。そうでないと、フェアなコミュニケーションはとれません。

②弱みはギャップとして武器に

印象の悪い人が、何かしらをき

っかけにして一瞬よい人のように見える瞬間、人は「この人は本当はよい人だった」と信じる傾向があります。

無理に愛想よくしたり、賢そうに見せたりせず、ありのままの自分を受け入れられると、マイペースに生きることができ、初対面の人にも緊張しなくなり、すぐに打ち解けられるようになります。

素の自分の、一見マイナスイメージな面を開示することで、相手にギャップとして肯定的に受け入れてもらえます。

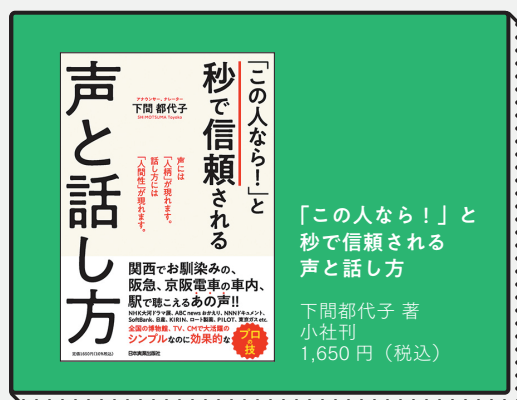
③ 先に自分が自己開示する

先に自分が心のヨロイ（本音を隠し、心を守るもの）を脱いで失敗や弱みを曝け出すと、相手もヨロイを自然に脱ぎます。自分が秘密を開示してこそ、相手も心を開いてくれるということです。

相手にヨロイを脱いでもらうには、自分がいつでも誰に対して、自分の弱みや失敗を丸出しにできるのが理想だと思います。

4 お互いのヨロイを取り除く
質問の仕方

先に失敗談を打ち明けると、相手も安心して、自分も「ダメなところがたくさんある」と返答してくれます。すかさず相手を同じ土



僕に上げるため、「私、ほんとバカなんですよ。○○さんはそんなことないでしょう?」と決めつけた言い方をします(図表2)。

すると、慌てて「そんなことないです」と相手は答えます。

今度は、「へー意外です! 私と同じですね!」どんなことがあるのですか?」と返すわけです。

このようにして、自らヨロイを脱ぎ、相手の懐に飛び込んで距離を縮めていきます。

バックオフィスは、さまざまな人とコミュニケーションをとる機会が多い部門です。本稿が、社内外の人々と深い信頼関係を築く一助になれば幸いです。