

序章

話し手が気づいていない聞き手のストレス ——声を意識して聞き手満足度を高める



大草 昭人

東京都中小企業診断士協会中央支部

本特集は、2014年11月号の特集「コンサルタントに求められる“声”の力」の続編である。前回は声の重要性について、筆者のさまざまな事例を交えて解説した。今回は良い声を手に入れることが中小企業診断士のビジネスに大きなプラス要因になることを述べ、読者の皆様に「やればできる、やってみよう!」と読んでいただくことを目的に企画した。

本特集は、以下の4章で構成されている。

- 第1章 人をやる気にさせる「声の力」
- 第2章 相手に響く声を習得するトレーニングへの挑戦
- 第3章 良い声を習得するトレーニング方法
- 第4章 プロのボイストレーナーから中小企業診断士へのアドバイス

序章と第1章では、声の重要性について述べる。前回は読者の声に対する誤解を解き、一般的な声の力の重要性について述べた。今回の序章では聞き手のストレスから声の重要性を論じており、第1章ではビジネスの側面から声の力について論じている。

第2章では、良い声の習得過程や声の改善による効果を実体験から具体的に伝える。前回の体験談との違いは、今回は後述する朗読会を通じて得たことを中心に論じている点である。

第3章では、筆者らが行ってきたトレーニング方法を紹介する。前回は教科書的な知識の紹介にとどまっていたが、今回は読者の皆様が自分でトレーニングをできるよう、具体

的な方法とその確認方法を論じている。

第4章では、プロのボイストレーナーにインタビューした内容を伝える。前回との違いは、ボイストレーナーのプロフィールや活動内容ではなく、発声の改善がビジネスにもたらす効果に重点を置いている点である。

なお、今回の筆者は全員が、伝える力を高めるための自己研鑽として、半年～10年以上の間ボイストレーニングを行っている。特に2017年7月に全員が出演した朗読会は、短期間で効果的にスキルアップを図ることができる良い機会であった。

1. 話し手が無意識のうちに聞き手に与えているストレス

話し手が無意識のうちに聞き手にストレスを与えていることは多い。話し手の声や話し方と照らし合わせて、聞き手が感じるストレスについて整理した結果を図表1に示す。

図表1 ビジネスシーンで聞き手が感じるストレス

聞き手のストレス	声と話し方
聞き取れない	・小さな声 ・滑舌が悪い ・早口
不快になる	・キンキン響く ・枯れた声
テンションが下がる	・響きが暗い
過度の集中を強いられる	・一本調子 ・緊張 ・無駄な動き

(1) 聞き取れない

会議や研修を受講したときに、話し手が何を言っているのか聞き取れないことはないだろうか。話し手の声を通らないときに日常会話なら聞き返すことができるが、ビジネスシーンでは聞き返せないことも多い。

たとえば、研修受講中に講師の声が聞き取れなかったとしても、ほかの受講生もいる中で聞き返すことは勇気がある。そして話がどんどん先に進んでいき、内容についていけなくなってしまう。頑張って聞き取らなければならないという負担が、聞き手に生じる。また、ボソボソとつぶやくように話す講師には、聞き手である自分を無視されていると感じる。講師の意欲も感じられないため、聞く意欲をそがれてしまう。

なお、声の大小と声の通り方は異なる。大きい音が通らない声もある。会議で向かい合っている会話などでは、小さくても通る声であれば問題ない。TPOに応じて音量をコントロールすることが大事である（2節参照）。

また、声が十分に聞こえても、滑舌が悪いと何を言っているのか聞き取れない。これが問題なのは、話の重要なキーワードを聞き落とすことである。その結果、話のキーポイントを見失い、聞くことを諦めてしまう。そうになると、話はただうるさい雑音となる。

イベントの司会やプレゼンテーションの場面では、マイクを使用することが多い。マイクを使えば音量が大きくなるため、話し手の多くは相手が聞き取れていると錯覚してしまう。しかし、滑舌が悪い場合は、それがそのままマイクで拡張されているだけであり、声は聞こえても言葉が聞き取れないことがある。

早口も滑舌の悪さと同様である。早口でまくしたてるように話すと、聞き手がすぐについていけなくなり、まったく伝わらないことがある。聞き取りにくい早口の原因は、話そうという気持ちが先行していることと、口が開いておらず言葉が不明瞭なことである。口を縦に開けて明瞭に発音すれば、早口であっても聞き取れるので問題ない。

(2) 不快になる

頭のとっぺんから出ているようなキンキンと響く声は不快な音である。耳が痛くなるような音であるため、聞いているとイライラしてしまう。音量や滑舌が良かったとしても、騒音のようなものである。話を聞くのが短時間ならよいが、長時間は聞いていられない。ましてや、終日の研修で講師がこのような声だった場合、話を聞いているだけで疲労してしまい、学ぶどころではなくなるだろう。

枯れた声も同様に聞き手を不快にする。2時間くらい話すと声が枯れるという人がいるが、それでは研修講師は務まらない。これが2時間ではなく終日の研修なら、さらには終日の研修が数日続くような場合はどうだろうか。枯れた声を聞かされることは受講生にとって不快である。声のトーンがだんだんと枯れていくと、受講生のモチベーションを維持することが難しくなる。

正しい発声ができるようになると、終日の講師が5日間連続でも、まったく声は枯れない。さらに、研修のアンケート結果で「安定して聞きやすい声だった」と書かれることが多くなる。これは逆に言うと、研修において受講生が聞きやすい声を出している講師が少ないということをも物語っているのではないだろうか。長時間話したときに声が枯れるようでは、プロとはいえない。そのプロ意識の欠如に受講生はがっかりしてしまうであろう。

(3) テンションが下がる

コンサルタントは、前向きな言葉をかけ、相手を励まし勇気づけることが求められる。ところが、声の響きが暗いと悲しげに聞こえるため、聞き手は元気づけられるどころか、テンションが下がってしまう。言葉では励まされているのがわかるが、声が暗いために言葉と音の響きがマッチせず、言われていることにリアル感がない。そのため、前向きな気持ちになれないのである。また、響きの暗い声で話すと退屈さを誘い、仕事の打ち合わせなどで聞き手が眠気を催すこともある。

声の響きが暗くなるのは、音程にメリハリがないからである。たとえば、「おはようございます」というあいさつの場合、1音目の「お」に比べて2音目の「は」は高い音となる。このとき、2音目の上がり具合が足りずに1音目と2音目の高低差が小さいと暗く聞こえる。

(4) 過度の集中を強いられる

話すペースやアクセントが一定でメリハリがない一本調子の声も、聞き手にとっては負担が大きいものとなる。なぜならば、聞いていて退屈してしまうだけでなく、聞き手が集中力をずっと維持しなければならないからである。大事なのは、緩急をつけたり、声のボリュームを変えたりなど、強調して話すことであるが、一本調子だとどこが大事なポイントなのかかわからない。そのため、話をずっと集中して聞いていることを強いられるのである。

話し手の状態が聞き手に伝わり、聞き手の集中力を奪うこともある。たとえば、話し手が緊張していると、聞き手にも緊張が伝わってしまい、集中力の低下を招く。

また、話し手の無駄な動きも聞き手の集中力を奪うことになる。プレゼンテーションにおいては、身振り手振りを交えて話すことが良いとされるが、身体が横に揺れているなど、不要な動きは逆効果である。話し手の身体が無駄に動いて落ち着きがなければ、聞き手はその動きが気になってしまい、話に集中できなくなる。

上述したようなストレスを無意識のうちに聞き手に与えている話し手は、少なくないと思われる。話し方を上達させる努力はしても、声そのものを改善しようとする人は少ないと感じている。

しかし、話し方や話す内容が良くても、声そのものが良くないために、知らない間に聞き手に不快な思いをさせてしまうことがある。これにより自分の評価が下がってしまうこと

は、話し手にとって怖いことであり、できれば避けたいことではないだろうか。

これを防ぐには、まずは自分がどのような声で話しているのかを客観的に認識する必要がある。それには、自分の声を録音して聞いてみるのが有効である。自分が思っている声と他人に聞こえている声は異なるからである。詳細は、第3章で述べる。

2. TPO に合わせた声のコントロール

(1) 公共の場における声

前節では、話し手と聞き手が向き合っている場合について述べたが、公共の場で他人の声がストレスになることもある。たとえば、飲食店や電車の中で、必要以上に大きい声で話している人が自分の周りにいて、大きすぎる声にイライラしたことはないだろうか。

飲食店であれば、同じテーブルで一緒に飲食をしている人にだけ話が聞こえていけばよく、周りの人を不快にさせるほどの声量で話す必要はない。電車の場合も同様である。

これは自分がどのような発声をしているかを認識できておらず、その場にに合わせて声をコントロールできていないために起きている。大きな声でなくても、相手に通る声で話せばよいのである。声が相手に聞こえていないとしたら、それは声量が小さいからではなく、発声方法が悪くて声が通らないからである。

(2) 研修講師

研修講師は、当日研修会場に入ったときに、どのような声が必要なのかを判断することが求められる。①会場の大きさ、②レイアウト、③受講生の肩書きや年齢層によって、適する声は異なる。

①会場の大きさからマイクが必要か、どのくらいの声量で話せばよいかなどを判断する。マイクなしでも声が届くようであれば、マイクに頼らずにしっかりと発声して通る声で話したほうが、講師の熱意が受講生に伝わることだろう。

②レイアウトが縦長の会場であれば、一番後ろまで届くように声を前に出し、横長の会場であれば、横に広がるような声を出す。受講生全員に声を届けることを意識することが大事である。

③部長や課長など管理者向けの研修の場合は、低めの落ち着いた声で、貫禄のある話し方が適している。一方で新入社員や中間層など若手向けの研修の場合は、少し高い明るめの声で、テンポよく明瞭に話すと、若々しさがあって良い。

このように、いつも同じ声色で話すのではなく、TPOに合わせて声を変えれば、聞き手の満足度をさらに高めることができる。これができるようになるには、日々のボイストレーニングがものをいう。お腹から大きな声を出すだけでなく、小さくても通る声や広がるように声を出すことも、トレーニングによって次第にできるようになるからである。

3. 声を磨いてビジネスに生かす

(1) 声で差別化する

1節で述べたとおり、研修において受講生が聞きやすい声を出している講師が多くないということは、聞きやすい声を出すことができれば、差別化につながるということである。聞き手の満足度を高めるためにも、正しい発声をするのは大切なことである。

研修講師でもコンサルティングでも、単に学びや気づきを与えるだけでなく、相手の心を動かし行動喚起につなげることが求められる。声には人を引きつけたり人の心を動かしたりする力がある。声を活用することはビジネスにおいて有益である。声の力の詳細は、第1章で述べる。

(2) 声は改善できる

声が小さいことや長時間話したときに声が枯れてしまうのは、仕方のないことだと諦めてしまっていないだろうか。しかし、生まれつき声の小さいのではなく、発声の仕方が

良くないために小さくなっていることがほとんどである。声が枯れてしまうのも発声の仕方が良くないからである。

したがって、諦めることはない。声はトレーニングによって改善できる。トレーニングの効果が出るまでには時間がかかるが、根気よく続ければ、よく通る大きな声を出せるようになり、研修講師などのビジネスにおいて武器になる。

【筆者後記】

私はボイストレーニングを始める前は、人前で話すことが苦手で、か細い声でボソボソと話すのがやっとならであった。そんな私でも声を変えることができたのである。

私は2011年の夏にボイストレーニングスクールに通い始めた。レッスンで声が改善されても、次のレッスンまでの間隔を空けてしまうと、以前の状態に戻ってしまう。そこで、最初は週1回のペースで受講して集中的にトレーニングをした。その後は月1、2回のペースで受講してきた。レッスンだけでなく、自分でも発声練習を続けている。

そのかいあって、今では、人前で話をするときに聞き手に響くような声を出せるようになった。朗読会では、童話の朗読で主役に抜擢され、出演者全員で1つの詩を朗読する群読では、一番声が聞こえてきたといううれしい感想をいただいた。

第3章で紹介する自分でできるトレーニング方法を参考に日々トレーニングをして、よく通る声を身につけ、ビジネスに生かしていただけたら幸いである。

大草 昭人

(おおくさ あきひと)

2012年中小企業診断士登録。明治大学理工学部卒業。情報システム開発会社に勤務し、主に会計システムの開発・保守に従事。「稼げる！プロコン育成塾」11期生。2011年よりボイストレーニングを開始。

