

## CONTENTS

第 0 章

### 説明する前に意識してみよう

- 「わかる」って、どういうこと? ..... 10
- 伝わらないのが当たり前?:日本人の会話は誤解だらけ ..... 12
- 自分は話を聞いてもらえる人か?:日頃の自分を振り返ろう ..... 16

COLUMN

人は、もらったものを返そうとする

18

第 1 章

### 伝わる説明のための準備

- 説明も「準備」が大事 ..... 20
- まずは自分がよく理解する:  
説明することを十分理解しているか? ..... 22

■ 相手を知る、相手の視点に立つ:

説明の相手は誰? 何を知りたい? ..... 24

■ 目的とゴールを明確にする:

何のために、どこを目指して説明する? ..... 27

■ 相手とゴールを意識して必要な情報を洗い出す ..... 29

■ 練習も準備:段階的に実践する ..... 32

COLUMN

報告や相談のタイミング

34

第 2 章

### 最重要レベル

#### 「何が言いたいの?」をなくす「型」

■ 話し始め「型」:テーマと目的(+ゴール)の共有 ..... 36

■ 本題の伝え「型」:結論から話す ..... 42

■ わかりやすい言葉の使い「型」 ..... 48

■ 具体的な話し「型」:数字や固有名詞を使う ..... 52

■ 聞き手が受け取りやすい話し「型」:一文を短く ..... 56

■ 混乱の防ぎ「型」:余計なことは言わない ..... 60

## 公式の「説明の型」初級編

■ 公式の「説明の型」を活用しよう .....	64
ホールパート法 [～は3つあります] .....	66
PREP法 [まずは結論を述べる] .....	68

COLUMN マジカルナンバー	70
-----------------	----

第3章

### 説明上手レベル

#### 「わかりやすい」に磨きをかける「型」

■ 状況の伝え「型」:「事実」と「考え」を区別する .....	72
■ 言い切り「型」:解釈を相手に委ねない .....	76
■ 「大きいもの→小さいもの」順の話し「型」 .....	79
■ 「抽象」と「具体」の意識のし「型」 .....	84
■ 具体化のし「型」:映像が浮かぶように話す .....	90
■ 抽象化のし「型」:細かすぎて伝わらないことは抽象化 .....	96
■ 「たとえ」の使い「型」:「具体」→「抽象」→「別の具体」 .....	101
■ 相手に寄り添う話し「型」:「共感」を意識する .....	106
■ 相手の反応に応じた話し「型」 .....	111
■ 表情・姿勢・動作の意識のし「型」 .....	116

■ メリハリのつけ「型」:スピード・強弱・抑揚 .....	120
■ 確実な伝え「型」:大事なことは繰り返す .....	123
■ 業務指示のし「型」:「目的」や「意義」もきちんと伝える .....	128

## 公式の「説明の型」中級編

■ SDS法 [概要→詳細で理解しやすくする] .....	134
■ SBAR法 [医療現場での報告の型を活用する] .....	136
■ TAPS法 [目標達成への解決策を示す] .....	138

COLUMN 質問対応の「5K」	140
------------------	-----

第4章

### 説明達人レベル

#### 聞き手の「感情」を動かす「型」

■ 伝え方の幅の広げ「型」:言い換える・語彙を増やす .....	142
■ 語彙の増やし「型」:本や類語辞典、生成AIに触れる .....	146
■ 語彙力強化のし「型」:場面別表現事例 .....	150
■ プレゼンでの聞き手の動かし「型」 .....	154
■ 「質問」や「問」の使い「型」 .....	159
■ 言葉のクセ(フィラー)の治し「型」 .....	164

■ 感情の揺さぶり「型」:ストーリーを語る	168
■ 説得力の増し「型」:誰かの言葉や本から引用する	172
■ 抽象化・具体化の練習のし「型」	176
■ スムーズな「たとえ」の繰り出し「型」	180
■ 一言で伝える練習のし「型」	184
■ 効果的な結論の持ってき「型」	188

## 公式の「説明の型」上級編

DESC法 [上手にNOも言える]	192
PCSF法 [問題の解決策とポジティブな未来を示す]	194

COLUMN	スライド間にブリッジをかける	196
--------	----------------	-----

## 巻末付録

説明用テンプレート	197
-----------	-----

## 伝わらないのが当たり前？：日本人の会話は誤解だらけ

「日本人の会話の8割は誤解」と言う人もいるほど、実は私たちの会話は、自分が思っているほどには相手に伝わっていません。

ここでは、なぜそれほど誤解が生まれてしまうのか、その要因を見ていきましょう。

### それぞれの「当たり前」

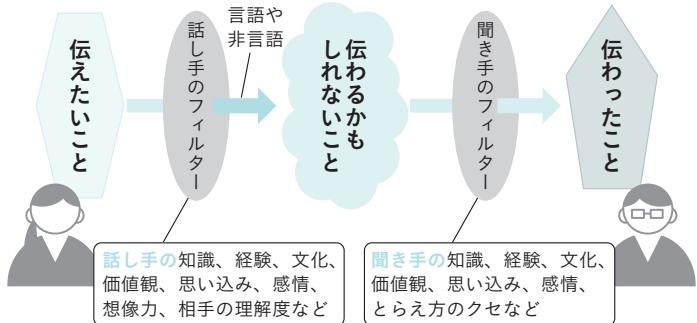
会話の際には、話し手側と聞き手側のそれぞれに、ある種のフィルターが存在しています。

フィルターとは、その人がこれまでに培ってきた「知識や経験、文化、価値観、思い込み、感情、想像力、とらえ方」などです。つまり、その人にとっての「当たり前」。

この「当たり前」が人によって異なることが、伝わらない大きな要因の一つです。

話し手は、「伝えたいこと」を自分のフィルターを通して（=自分の「当たり前」を踏まえて）、表現するものです。表現したものは、話し手の意図よりも範囲の広がった「伝わるかもしれないこと」となります。そして、聞き手はそれらを自分のフィルターを通して（=自分の思考の枠に当てはめて）受け取ります。

その結果、聞き手に「伝わったこと」は話し手の「伝えたいこと」とは違ったものになっている可能性が高いのです。



例えば、それぞれのフィルターが次のようにになっている場合を想像してみてください。

- 話し手のフィルター：今日中＝今日の定時（18時）まで
- 聞き手のフィルター：今日中＝日付が変わるまで

この場合に、話し手が「今日中にメールで提出してください」と言ったら、聞き手は23時59分に提出するかもしれません。

### 日本語の難しさ

日本語そのものも、非常に難しい言語だと言われています。その特徴をいくつか挙げてみましょう。

#### ▶ 主語を省略しがち

日本語では、いちいち「私は」や「あなたは」と言わなくても文章が成立しますよね。また会話の流れで不要と感じたら、主語が第三者であってもよく省略します。

でも、その判断は主觀ですから誤解につながる可能性があるのです。会話の途中で、相手から「誰が？」と聞かれたことはない

## 具体的な話し「型」： 数字や固有名詞を使う

### 抽象表現、特に形容詞や指示語に注意

**A 「今日中に、新しい顧客に最近の資料を送っておいて」**

こう説明された場合、ある人は、18時（定時）までに、直近で契約した顧客1社に、最新製品のパンフレットを郵便で発送するかもしれません。

またある人は、23時59分までに、1か月以内に契約した顧客全員に、半年分の新製品の紹介資料をメールで送信する可能性もあります。

第0章でも述べたように、話し手・聞き手のフィルターや日本語の曖昧さのおかげで、冒頭のような表現では伝わらないのが当たり前。相手によって受け取り方は様々で、話し手の期待どおりに理解して実行するのは難しいでしょう。

**「資料は少し多めに用意しておいて」**

→2部だけ多めに用意する人もいれば、10部くらい多く用意する人がいるかもしれません。

**A 「あの件、進んでる？」**

→A社との交渉の件と受け取るかもしれないし、来月のイベントのことだと思うかもしれません。

このように、「少し多め」などの形容詞、「あの件」といった指示語は、何通りにも受け取り方がある表現なので特に注意が必要です。

### 数字や固有名詞を使って具体的に話す

相手に誤解なく理解してもらうためには、できるだけ具体的に話すことが大切です。

最も簡単で効果が高いのは、**数字や固有名詞を使う**こと。

冒頭の例なら、次のように伝えれば、ほとんどの人が明確に理解して実行できますよね。

**O 「今日の18時までに、新しい顧客のA社に、最新のB製品も載っているデジタルカタログをメールで送っておいて」**

日時や数量、金額などの数字は、客観的で明確であり、説得力も生まれます。

人名、地名、国名、会社名、商品名などの固有名詞は、イメージをより鮮明にし、誤解を防ぎます。

このように、数字や固有名詞を使えば、人による理解の差がほとんどなくなり、効率的・効果的に情報を伝えることができるのです。

#### まとめ

#### 具体的な話し「型」

- 抽象的表現(特に形容詞や指示語)だけでは伝わりにくい
- 数字や固有名詞(人名、地名、国名、会社名、商品名など)を使って具体的に話す

## Let's Try!

### 具体的な話し「型」: 練習問題

以下の曖昧な指示や説明を、数字や固有名詞を使って具体的に伝える形に直してみましょう。

誤解なく相手に伝わる表現であればOKなので、どう具体的にするかは自由に考えてみてください。

① 「あの打ち合わせの内容、早めにまとめてください。」

回答

回答例

「昨日の営業部の打ち合わせの内容を、今日の17時までにA4用紙1枚にまとめてください。」

② 「最近の売上が減少傾向にあります。」

回答

回答例

「先月の売上が全体で前月比10%減少し、特にA製品の売上が20%減少しています。」

③ 「最近、製品購入者からのクレームが多いです。」

回答

回答例

「今月に入ってから、B製品に関する購入者からのクレームが30件も寄せられています。」

④ 「明日の午後一に、この前のところで待ち合わせしましょう。」

回答

回答例

「明日の13時に、東京駅の丸の内北口で待ち合わせましょう。」

⑤ 「今日、少しお時間いただけますか？」

回答

回答例

「今日の午後2時から5時の間のどこかで、30分くらいお時間いただけますか？」