

新規商談では、初対面の相手となるべく早く「信頼関係」を築くことが重要です。資料では「ラポール」という考え方と共に、ラポールを形成するための3つの手法を解説します。

## 相手と心を通わせる「ラポール」とは？

私たちは誰しも、信頼している人、心を開いている人の話は本気で聞きますが、信頼していない人、心を開いていない人の話はあまり聞きません。つまり、「何を言われるかよりも、誰に言われるか」ということが大きな影響を及ぼすのです。

営業活動において、相手の課題をヒアリングするにしても、自社の商品・サービスを提案するにしても、まずは相手と信頼関係を築き、相手に心を開いてもらう必要があります。このような、相手と信頼関係の礎を作るための考え方を「ラポール」と言います。

HRドクターを運営する株式会社ジェイックでは、「売れる営業職が実際にどんな商談をしているのか？」、何百人ものトップセールスと言われる人のアプローチを分析してきました。その結果分かった、トップセールスに共通して行うラポール形成、3つの手法をご紹介します。

# ラポール形成の手法 1 「共通点を伝える」

いきなり質問ですが、

『人間が考える、世の中で一番安心できる存在とは、何でしょうか？』

その答えは…【自分自身】です。

この心理に基づき、「人は自分と近い存在に対して好意を抱きやすい（自分と同質のものは否定できない）」という特性があります。この心理を用いたラポール形成の手法が、

**目の前の相手との共通点を見出して伝える**

という手法です。

## ラポール形成の手法 1 「共通点を伝える」

相手との共通点を見出して伝えることは、実際にやろうとすると、意外に共通点探しに苦勞します。とくに新規商談で初めて会った相手から、話のきっかけにできる共通点がピンポイントで出てくることは期待できません。

従って、「事前にホームページやSNS等で調べて情報収集する」「アイスブレイクで相手の話を引き出す」「共通点を増やせるように自分自身の引出しを増やす」といった地道な活動が非常に重要です。

共通点は、相手と自分という直接的なものだけではなく、自分の友人や知人等を使って、間接的な共通点を作り出す、というテクニックもあります。例えば、「山口県出身ですか？ 私の友達に山口県出身の人間がいるんですけど、めちゃくちゃいい奴で…僕にとって山口県出身ってすごくいいイメージなんですよね」といったイメージです。

小さな共通点を何個も重ねていくことで、「この人は自分と似ている」「話が合いそうだな」「信頼できそうだ」と相手に感じてもらい、相手の心を開くためのとっかかりにしていきましょう。

## ラポール形成の手法2「ペーシング」

ペーシングは「自分自身と近い」という共通点を、コミュニケーションの状態で物理的に作り出すものです。相手の話し方、状態、呼吸などに自分のペースを合わせることで、相手と自分の一体感を作り出して、ラポールを築きます。ペーシングには大きく3つの技法があります。

■**ミラーリング**：表情や姿勢、ボディーランゲージ、呼吸などを相手に合わせることで、名前の通り、鏡のように視覚情報を合わせるやり方です。ミラーリングは少し間がずれてもいいので、「さりげなく、気づかれないように」やることがポイントです。相手に気づかれると逆効果です。

■**マッチング**：声の調子（トーンやテンポ、ボリューム）などの音声情報を相手に合わせていくやり方です。早口の人には早口で、ゆっくりりめの口調の人にはゆっくりな口調で返すといったイメージです。

■**バックトラッキング**：いわゆる「オウム返し」の技法です。相手が使った言葉を反復することで、聴いてもらっている、受け入れてもらっているという好感や安心感を相手に与えて、ラポール形成を行います。

## ラポール形成の手法3 「YESセット話法」

YESセット話法は、相手に“YES”という肯定的の言葉を繰り返してもらう技術です。YESセット話法には、答えが“YES”となる会話を続けていると、次第に心が開かれてくるという効果と同時に「何度も“YES”を繰り返していると、“NO”を言いにくくなる」（一貫性の報告）という効果もあります。

YESセット話法の例)

|     |                                       |
|-----|---------------------------------------|
| 営業  | 「丁寧に庭の手入れをされてますね～」                    |
| お客様 | 「 <u>そうだね</u> 、妻が趣味でやってるんだよ」          |
| 営業  | 「そうなんですね。素敵な花がたくあって色鮮やかですね」           |
| お客様 | 「 <u>そうなんだよ</u> 、次はひまわりを育ててみようと思ってね！」 |
| 営業  | 「良いですね～！黄色が映えますよね！」                   |
| お客様 | 「 <u>そうそう</u> 、他にもね～…」                |

アイスブレイクの会話の中で「そうだね」「そうなんだよ」「そうそう」と、相手から小さなイエスを引き出していくことがポイントです。これを繰り返すことでラポール形成と同時に、ヒアリングや提案に入ったときにも、相手から“YES”を引き出しやすくなる効果があるわけです。