



# **【仕事の便利術】 上手な説明・説得**

## ●はじめに●

### 理解・納得の得られる説明・説得の仕方

ビジネスの現場では、説明や説得をする機会が加速度的に増えています。特に、リーダーとして活躍する人たちにとっては、毎日が説明や説得の連続です。お客さまや取引先など社外の人たちへの説明・説得、部下や後輩への説明・説得、上司や組織全体を動かすための説明・説得など、数え上げればきりがありません。

そんな説明・説得が続く毎日で、成果をあげているリーダーたちは説明・説得が上手な人たちです。説明・説得の上手なリーダーとは、必ずしも自分の思いを力強く、何度も主張し続けているわけではないようです。どちらかという、まわりの人たちの信頼や協力を得ながら静かに力強い影響力を持って説明・説得する人が多いようです。

このテキストでは、静かだが力強い影響力を持った説明・説得を行うにはどうしたらよいか、自然にまわりの人たちが協力してくれる説明・説得の方法はどのようなものであるかを考えます。

まず上手な説明・説得に必要な基本的な考え方や方法を解説しました。次に、効果が高くなる説明・説得の技術について具体的に解説しました。インターネットをはじめとしたさまざまなコミュニケーションの方法や技術が発達し、私たちはいままで以上に多くの情報に囲まれ、その中から最も必要な情報を選択することが求められています。多くの情報の中から、あなたが発信する情報を正しく理解してもらうためにも、説明・説得の技術は不可欠なものです。

もちろん、力強く自分の思いを訴える説明や説得も必要です。しかし、説明・説得の最適な方法は、状況や対象者によって変わるはずです。このテキストをもとに、説明・説得に自信が持てるようになってください。

# Contents

【仕事の便利術】上手な説明・説得

はじめに .....	3
------------	---

## 第Ⅰ部 わかりやすい説明のために .....5

### 第1章 使いこなしたい説明の基本 .....6

1. ビジネス場面での説明の必要性和重要性 .....	6
2. わかりやすく説明するためには .....	11
3. 1対1で説明するときの話し方 .....	13
4. 1対多数で説明するときの話し方 .....	18

### 第2章 理解を深める説明の技術 .....22

1. プレゼンテーションでの説明の仕方 .....	22
2. 口頭や文章で説明するときのポイント .....	31
3. 図解やデータを効果的に使って説明する .....	38
4. 相手の誤解や疑問を解消するためには .....	44
【研究課題】 .....	46

## 第Ⅱ部 自発的な行動を引き出す説得のために .....47

### 第3章 真意を伝える説得の基本 .....48

1. 理解されなければ説得はできない .....	48
2. 不満や反対がある相手を説得するには .....	53
3. 「説得」と「納得」の違いは .....	57
4. 使ってはいけない「説得」の方法 .....	61

### 第4章 使い分けたい説得の技術 .....65

1. 論理的な説得と感情的な説得 .....	65
2. 相手の気持ちをゆさぶる説得 .....	70
3. 自発的な行動を引き出す心理的な説得 .....	76
4. その場限りの説得から先を考えた説得へ .....	83
【研究課題】 .....	87



## **第 I 部**

# **わかりやすい説明のために**

# 第1章

## 使いこなしたい説明の基本

### 1

## ビジネス場面での説明の必要性和重要性

### (1)「説明」とは何か

説明

「説明」とは、「ある事柄をわかりやすく述べること」です。皆さんも日常業務や日常生活の中で、「〇〇会議の内容を説明してください」、「新製品△△の使い方を説明してください」というように説明を求められることは多いでしょう。また、「取扱説明書」「会社説明会」など、説明という2文字がつく単語は多くありますが、そもそも説明とはどのようなものなのでしょうか。

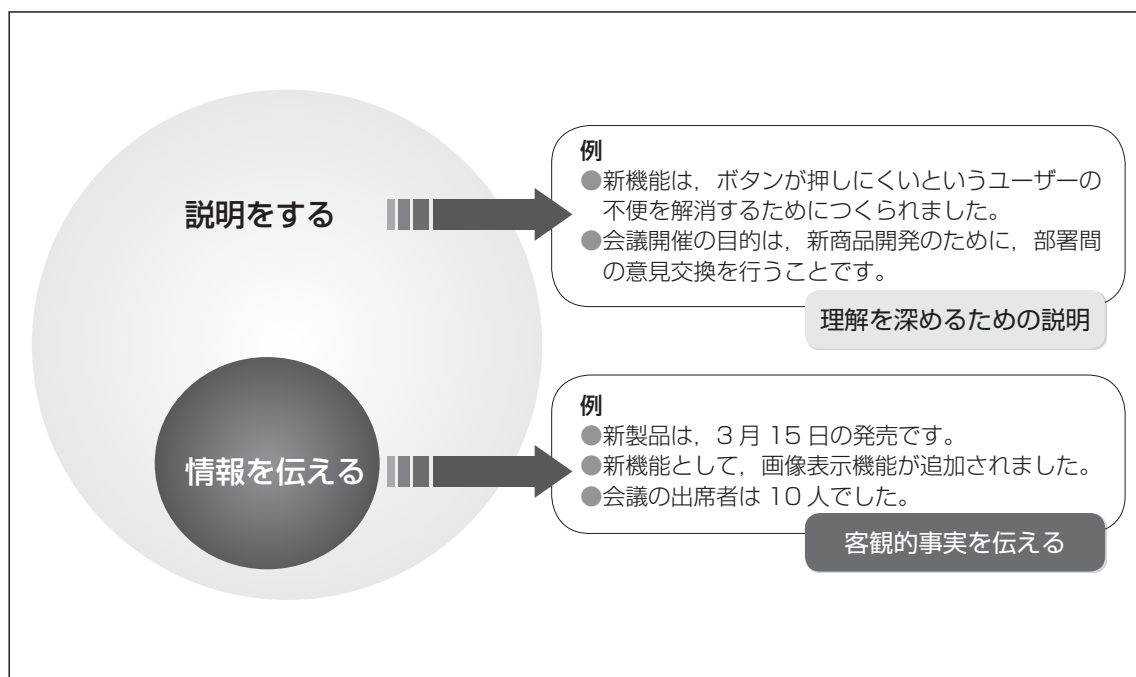
内容を細かく  
理解してもらう

「説明」は、相手に内容を細かく伝え、そのうえで理解してもらうことを目的としています。前述の会議内容説明であれば、自分が出席した会議の内容を他の人たちに伝えるといった報告のようなことも含まれますし、新製品の使い方説明であれば、新しい機能について伝えることや、その機能がなぜ追加されているかの理由や背景を伝えることも含まれます。すなわち、「説明」には、客観的に情報を伝えることと、理解を深めるためにその周囲の情報を伝えることが含まれているのです。

客観的に  
周囲の情報

ビジネス場面での「説明」において、あれも言いたい、これも言いたいと情報を詰め込んでも、結局まとまりがつかず、相手は理解できずに終わってしまいます。説明するということは、文章であろうと口頭であ

図表 1-1 説明の階層構造



ろうと相手があつてのことですから、自分が伝えたいことを伝えるだけでなく、相手が何を求めているのかを考えなければなりません。

単に質問に答えるだけであれば、「情報を伝える」だけでよいでしょうし、より内容理解を求める複雑な内容であれば、「説明をする」必要があるでしょう。図の階層構造を理解し、「情報を伝える」と「説明をする」ことを使い分けたり、組み合わせたりして、相手にわかりやすく伝えることを心がけましょう。

## (2)「説明」をする相手は誰か

ビジネスは、様々な人々とのコミュニケーションで成り立っています。コミュニケーションをとる相手は、

- 社外：お客様、取引先、提携先、株主など
- 社内：上司、部下、同僚、関係部署など

があげられ、周囲を少し見渡すだけでも、多くの人とコミュニケーションをとっていることがわかるでしょう。これら自分を取り巻く環境にある相手が、自分にとっての「説明」相手となるのです。

お客様、取引先、  
提携先、株主  
上司、部下、同僚、  
関係部署