

# 羅針盤

札幌東商業高校進路通信  
平成28年8月24日  
札幌東進路指導部発行

## あなたの印象の38%は「声」で決まる!?



### <「いい声」だけで印象アップ>

相手がだれであれ“人と関わる”ならば、できるだけ**良い印象**を持ってもらいたいですよね。これはとても普遍的な考えです。だからこそ、人は笑顔を作ったり、身だしなみに気を使ったりするのです。しかし、「**印象**」と一口に言っても、**どんな要素が印象を決めているのでしょうか？**

言葉の意味が複数とれるメッセージを受け取った場合に、受け手は何を手掛かりにするかを判断した実験、「**メラビアンの法則**」では、人は多様な解釈ができるメッセージの印象を「**言葉 7%**」「**声 38%**」「**見た目 55%**」で判断しているという研究結果があります。

**印象の判断材料の半分を見た目が占めている**ならば、誰もが身だしなみに気を使うことには納得ですね。では、次の要素である「**声**」はどうしたらよいでしょう。

面接試験の場合、その評価の93%が「**見た目**」と「**声**」で決まってしまうとしたら、みんなは相当気を遣わなければなりませんね。

今回の羅針盤は、「**声**」にターゲットを絞って述べたいと思います。例えば、電話対応の場面で、相手に良い印象を持ってもらうには、どうしたらよいと思いますか？（授業でも電話対応は学んでいますよね）



「判断材料の半分(見た目)が機能しないのなら、他で良い印象を持たれるのは難しいのでは？」と思うかもしれませんが、要は考え方次第です。「**いい声**」で**対応をするだけで、あなたの印象は良くなる**と考えると前向きに取り組めるのではないのでしょうか？

もしその相手が、まだ対面したことのない人ならば、あなたの印象は**会う前から底上げ**されていることとなります。「**いい声**」の**コツ**を覚えて、好印象の対応をしてみましょう。

どんな声が「**いい声**」とされるかは状況によって異なります。政治家の演説であれば、低めの威厳ある声が「**いい声**」とされますし、接客業での「**いらっしゃいませ**」などの挨拶では、高めの明るい声が「**いい声**」とされます。今回は、**電話対応でいい声を作るポイント**を説明します。

(東商生が採用される職種は、販売と事務です。「**いらっしゃいませ**」と「**電話対応**」が欠かせませんから…)

### <初頭効果>

印象が決まるのは、**出会ってから6秒の間**だと言われています。電話をとった時にも同様で、初めの挨拶が明るければ電話の相手はあなたに良い印象をもったまま要件を伝えることができるでしょう。

電話が鳴る、電話をとる、社名を言う、という流れ作業で電話をとったときの挨拶をしている人は多いかもしれませんが、しかし、電話をとる前に、挨拶こそが印象を決めるということを自覚するだけでも声の印象に違いが出ます。

# 笑声 (えごえ) をマスターしよう！！



## <笑声>

表情の伝わらない電話では、声から笑顔が想像できるような「**笑声 (えごえ)**」が理想とされています。顔が見えていなくとも、口角を上げて話すことで明るい声になるため、電話をする時には**口角を上げて**笑顔を作った状態で話しましょう。

電話対応のプロであるコールセンターでは、**自分の表情を確認しながら話すために、鏡を置いている**人も多いそうです。

## <声の高さ>

電話を通すと、実際の声よりも低めに聞こえるため、**意識して少し高い声を出す**必要があります。低すぎる声では偉そうに聞こえ、高すぎる声では落ち着きなく聞こえてしまうのです。心地の良い声の高さは、音階の「**ファ**」か「**ソ**」だと言われています。

正確にその音階である必要はないですが、自分で「ドレミファソラシド」と言ってみた時の、「**ファ**」・「**ソ**」にあたる高さを意識して、電話に出た時・切る時の挨拶をすると良いでしょう。

## <テンポ>

電話になると緊張して早口になってしまう人がいますが、早口で話すと威圧的な上に、ひとつひとつの単語も聞き取りづらくなってしまいます。

アナウンサーがニュースを読むスピードは1秒間につき6文字程度とされているため、電話では**1秒間に5文字程度**、少し落ち着いて「こんにちは」が1秒間に言える程度の速さで話すといいでしょう。当然会話をする場合は**相手の話すスピードを意識**して、ある程度合わせることも相手に心地よさを与えます。

## <抑揚>

抑揚をつけて話すことは、**声に表情**を付けることになります。抑揚のない話し方だと機械のように冷たい印象を与えることになるため、話している内容によって抑揚をコントロールすることで印象に大きな影響を及ぼします。

具体的には、通常の話し方の時の語尾を下げる「**降調**」、疑問系の時には語尾を上げて話す「**昇調**」のふたつをはっきりと使い分けましょう。単語ひとつひとつを意識して、1音目に抑揚を付けることも、表情豊かな話し方のために役立ちます。

## <音量>

電話において、声が小さくて聞き取りづらいというのはとてもイライラしますよね。だからといって、大きすぎる声では電話を通した時に音が割れてしまい、また聞き取りづらくなってしまいます。

与える印象に関しても、**小さな声は自信がなく、暗そうな印象**を与え、大きすぎる声は**相手を威圧**してしまいます。相手がきちんと聞き取れているかを意識しながら、どんな声の大きさがその電話対応にふさわしいかを探りましょう。

\*\*\*\*\*

電話対応の話をしてきましたが、これは面接試験にも応用できるということはわかりますね。また、先述しましたが、企業は接客や来客・電話対応をさせるための人材を求めています。それであれば「この子は能力がある」と評価されるような『いい声』で話す練習をしましょう。

