



Prologue

まえがき

言い方はすべてに影響する。

言い方は感情や行動につながる。

言い方は自分の成果や実績につながる。

言い方は心のあり方。

言い方は世界とどう向き合うのかという姿勢。

言い方はあなたの世界観。



好きでやっている言い方。
楽しんでやっている言い方。
あなたに共感し、あなたのもとに
人が集まる言い方。

その言い方が周囲に届かなくても、
その言い方が誰かに刺さることもある。



言い方は多様性。

その価値観を受け入れられないのも言い方。
それもありだねっていうのも言い方。

自分の「好き」に気づき、

自分の心を楽しませ、

自分の身体を楽しむにしてくれるのも言い方。



今、目の前のことを信じて、

忘我の世界に飛び込めるかどうか。

今、目の前の人を信じて、

相手の世界に飛び込めるかどうか。

私たちは言い方ひとつで

いつでも“新しい現実”を

はじめることができる。



社会はコミュニケーションがすべてです。

言うことが「正しい」か「正しくない」かよりも、

その人のことが「好き」か「嫌い」かで決まります。

自分ひとりでがんばる人よりも、

大勢から「声をかけてあげたい」「手伝ってあげたい」「大目にみてあげたい」

と思ってもらえる人の方が、物事をはるかにうまく進められます。

では一体、どんなコミュニケーションをすれば、

“みんなから好かれる人”になれるのでしょうか。

ぼくは夢実現コーチとして、

コミュニケーションの専門家として、

またひとりのビジネスパーソンとして、

これまで何十万人という人たちとつながってきました。

そしてその中で気づいた

コミュニケーションで一番大切なことは、

「うまく話そうとする」

ことよりも

「なにを感じているかを話そうとする」

ことの方が大事だ、ということですよ。

たとえばこんな場面を想像してください。

取引先のAさんとBさんがあなたのために力を尽くしてくれました。

あなたが「ありがとうございます」とお礼の気持ちを伝えたとしたら、

AさんとBさんから次のような返答がありました。

Aさん「当然のことでしたまでです」

Bさん「〇〇さんに少しでもほめていただきたくて」

二人の言い方を比べてみて、あなたはどのように感じましたか？

Aさんの言い方は、いわゆる「大人の言い方」です。

社会人のマナーとして決して間違いではなく、悪い印象を受けることはないでしょう。

一方で、Bさんの言い方は社会人のマナーとしては微妙と感じるでしょうか？
ちよつと子供っぽい印象を受けた人もいるかもしれませんが。

それでもBさんの言い方に、なんとなく親しみを感じないでしょうか。

なぜならBさんの言い方は、一次感情を表現したものである一方、Aさんの言い方はその感情を隠しているからなのです。

“一次感情”とは最初に生まれる感情で、言わば「悪気のない下心」のこと。

父と娘のこんなやり取りがあったとしましょう。

夜遅くに帰ってきた娘に向かって「**ばかもーん！ 何時だと思っているんだ！**」と

怒鳴らせるのは、二次感情の仕業です。すると娘の方も「私だっているいろいろあるのよ！」と反発してしまう。これも「二次感情」からくるものです。

でもお父さんの「一次感情」はきつと、「心配だったんだ。帰ってきてよかった。なにかあったらどうしようと思ってつらかったんだ」だと思っています。

その気持ちをそのまま伝えることができれば、きつと娘の方も「ごめんね。心配しているだろうなと思っていただけ、スマホの電池が切れちゃって電話できなかったんだ」という風に「一次感情」でこたえてくれたはずです。

同じようなことが日常生活のあらゆる場面にも当てはまります。

「御社のメリットを一番に考えましたので」「あなたのためを思って言っているの」「予定がいっぱいで、行けなくて申し訳ございません」など、はっきりと嘘ではないのだけれど、なんとなくしつくりこない言葉つてありますよね。これらは一般的に「建前」と言われる、「一次感情」を覆い隠した言葉です。

ぼくは、大人になると7割以上の会話が、そんな建前で成立していると思っています。でも決して悲観しているわけではありません。みんなが建前で話す世の中だから

こそ、勇気を出して「一次感情」を伝えることができれば、逆に相手とぐっと近くなるチャンスだと思っっているのです。

自分が感じていることを、そっくりそのまま伝えればいい。

「それができたら苦労しないよね……」と感じている人が大多数でしょう。

そこでこの本ではコミュニケーションが難しいとされる「挨拶する」「依頼する」「お断りする」「返事する」「提案する」「注意する」「謝罪する」「気配りする」という8つのシチュエーションにおいて、「感じのいい人」がどんな言葉を選んでいるのか、99の実例をもとに解説していきます。

どの言葉もただ口に出すだけで、相手を一瞬で「素の自分」に変えてくれる魔法の言葉です。

べつに棒読みだって大丈夫。はじめは照れくさいかもしれませんが。つつい昔のクセが出てしまう人もたくさんいるでしょう。

でもどんな言葉もしばらく使っていれば、いずれ自分自身のものになります。

そしてこれから出会う人は、そんな言葉を使うあなたが、あなた自身だと認識するはずです。

するとそのうちに人間関係に3つの変化が起こります。

ひとつ目は、チャンスがやってくるようになります。

すごい仕事、すごい体験、すごい紹介のチャンスなどが、思わぬところから舞い込むようになります。また、自分がやりたいと思っていることをサポートしてくれる人も現れるようになるでしょう。

ふたつ目は、情報が集まってくるようになります。

次々とやってくる新鮮な情報のおかげで、つねに「やりたいこと」があふれる状態になります。

3つ目は、自己肯定感が増します。

みんなに好かれれば、当然自分のことも好きになります。人と話すことが楽しくなりますし、今まで恐れ多かったような人とも話せる自信がきます。

ほんの小さな言葉の積み重ねが、自分の知らないところで「あの人をお願いしてみよう」「あの人の頼みだから聞こう」「あの人にだけ教えてあげよう」と思ってくれる人を増やしてくれる。

そういうのってワクワクしませんか？

「すごい人にかわいがられた人が、次のすごい人として世に現れる」

これは歴史上、どの時代にも当てはまる法則です。

目上の人はもちろん、目下の人にもかわいがられる。出会う人みんなにかわいがられる。知らない人にもかわいがられる。

“かわいい言い方”を習得して、そんな“かわいい自分”をめざしてください。

山崎拓巳



Contents

目次



Chapter 1

あいさつ／しゃこうじれい

挨拶／社交辞令

まえがき

短時間で距離を縮めたいとき

6

緊張する相手に自己紹介するとき

24

相手の変化をほめたいとき

26

疎遠になった人に気楽に連絡したいとき

28

関係を継続したいとき

30

質問・雑談が続かないとき

32

立食パーティーで挨拶したあと言葉が出ないとき

34

自己紹介をするとき

36

初対面で会話をするとき

38

年下の人と打ち解けたいとき

40

年配の人と打ち解けたいとき

42

はじめて組む人と仕事を円滑に進めたいとき

44

尊敬する先輩から教えを乞いたいとき

46

Contents



Chapter 2

おねがい／いらい

お願い／依頼

大事な役割を譲るとき	76
雑務をお願いしたいとき	74
偉い人との関係を強くしたいとき	72
偉い人と会う約束を取り付けたとき	70
直接聞きにくい話を聞きたいとき	68
幹事役なのに人が集まらないとき	66
頼んだ仕事をやってももらえないとき	64
常識の範囲を超えた仕事をお願いしたいとき	62
仕事を急いでやってもらいたいとき	60
協力を呼びかけるとき	58
訪問先で「今、手が離せない」と言われたとき	54
お気に入りのお店を見つけたとき	52
店員さんと仲良くなりたいたいとき	50



Chapter 3

おことわり／じたい

お断り／辞退

身近な人からのお願いを断るとき	80
知り合いたての人からのお願いを断るとき	82
いったん引き受けたものを断るとき	84
キャパシティを超えそうな依頼がきたとき	86
相手の要求がエスカレートしてきたとき	88
申し出や応募、志願などを断るとき	90
あまり気が進まない仕事を頼まれたとき	92
苦手なことに誘われたとき	94
会を途中で抜けなければいけないとき	96
やるかやらないかを決めるとき	98
小さなお願いを引き受けるとき	102
とっさに意見を求められたとき	104

Contents



Chapter 4

へんじ／はんのう 返事／反応

提案を否定・却下されたとき	106
相手からしつこく念押しされるととき	108
ほめてもらったとき	110
陰口に巻き込まれそうになったとき	112
SNSに誇らしい出来事をアップするとき	114
感想を伝えるとき	116
アポイントを確認するとき	118
気の毒に思う気持ちをこめるとき	120
相手にマウンティングされたとき	122
周囲から持ち上げられたとき	124
前にも聞いたような話をされたとき	126
人からなにかしていただいたとき	128
興味のない趣味の話が出てきたとき	130



Chapter 5

ていあん／しゅちょう

提案／主張

反対意見を出したいとき	134
話が平行線をたどっているとき	136
このまま話が進んでもメリットがなさそうなとき	138
「この人と一緒に仕事をしたい」と思ったとき	140
お客様に仕事をおさめるとき	142
依頼内容をより明確にしたいとき	144
会議の空気が重いとき	146
根拠のないうわさ話が流れているとき	148
部下の心の状態を確認したいとき	150
提案中に緊張してしまったとき	152
別れ際に会話が盛り上がったとき	154

Contents



Chapter 6

しどう／ちゅうい

指導／注意

部下が何度もミスをくり返すとき	158
新しい案件を開始してもらうとき	160
大事なことに気づいてくれたとき	162
部下のやる気がなさそうなとき	164
自分の気持ちを察してほしかったとき	166
上司から大雑把な注意を受けたとき	168
しくじったとき	170
自主性にまかせたら、誰もやってくれなかったとき	172
コミュニティを離れる人の心をつなぎとめたいとき	174
相手をあきらめさせたくないとき	176
なかなか言うことを聞き入れてくれないとき	178



Chapter 7

はんせい／しゃざい

反省／謝罪

誤解で怒らせてしまっているとき	182
クレーム・問い合わせを受けたとき	184
取引先との飲み会で上司が暴走したとき	186
相手を不機嫌にさせてしまったとき	188
相手のことを思い出せないとき	190
うっかり失言してしまったとき	192
ご厚意をいただいたとき	194
ためになることを教わったとき	196
場の話題についていけないとき	198
明らかに相手のミスなのに、相手が自覚していないとき	200
「適当でいいですよ」と言われたとき	202
手土産を渡すとき	206
祝福の言葉をかけるとき	208

Contents



Chapter 8

きくばり／はいりょ

気配り／配慮

.....	210
.....	212
.....	214
.....	216
.....	218
.....	220
.....	222
.....	224
.....	226
.....	228
.....	230
.....	232
.....	234
.....	237

あとがき

Chapter 1



あいさつ／しゃこうじれい

挨拶／社交辞令

コミュニケーションのはじまりは、
社交辞令（ご挨拶）の関係から。

そこからあつという間に

「また会いたい」と思わせてくれる人がいます。
そういう人たちは、一体どんな「社交辞令」を
習慣にしているのでしょうか。

CASE 1

⋮

短時間で距離を 縮めたいとき

大人の言い方

お目にかかれてよかったです。



かわいい言い方

もっと早く知り合いたかったです。



初対面でうまくいく三カ条。それは「笑顔」「リスペクト」そして「大好き！」です。ジャンケンでは後出しが有利ですが、人間関係は先出しが有利。あなたから先に相手に好意を寄せることで、必然的に相手もあなたに好意を抱きやすくなります。

「○○さん、最高だわ〜」「面白い方なんですわね」「もっと早く知り合いたかったです」「もう○○さん、めっちゃ好きです」と伝えましょう。緊張でうまく話せないときは歯をただニツと出して、目のカタチを笑顔にするだけでも好意は伝わります。

また大切なのは**相手の話**に耳を傾けること。その人に**興味を持ち、その人の興味を持つ**ていることに**興味を持つ**こと。すると強い信頼関係（ラポール）が形成されます。「合の手」は「愛の手」です。相手が自分の話に夢中になってしまいうくらい「へ〜！」「なるほど！」「そうだったのか」「びっくりした」「はじめて聞きました」「それは面白いですね」と返ししましょう。そんな風に相手の話を深掘りして聞くクセをつけると、社会の仕組みがどんどん見えてきます。

またその場にはいない人を、絶賛するのもいいですね。**脳は「主語」を認識しない**そうなので、**相手もほめられた気分になります**。相手は含み笑いが伝染するような雰囲気です。あなたが魅了されていくでしょう。