

## ガイドに必要な雑談力のスキル

参考書籍 「雑談の達人」 著内藤誼人

### ●雑談の基礎知識

- ・ 雑談とは「どうでもよい話」「仕事に関係ない話」 俗にいう「無駄話」
- ・ ストレスを感じる原因の60～70%が「人間関係」である  
職場でもキツイと感じるのは仕事内容よりも人間関係である  
それを解決するのが雑談力（雑談が下手な人とは気まずい雰囲気）
- ・ 人と仲良くなれるのはお互いの自己開示（自分を知ってもらう）  
そのことで信頼関係が築かれる、魅力を伝えられる
- ・ 雑談が面白い人ほど魅了できる。（リピート率向上）  
ガイドには必要不可欠なスキルである。
- ・ 「雑談力」とは総合的な技術（表情・しぐさ・声の調子）

### ●ガイドのタブー

- ・ 仕事に関連した話（アドバイスもダメ）
- ・ 成功体験
- ・ 時事ネタ（新聞・TV） 皆知っている
- ・ 芸能アイドルネタ
- ・ ベストセラーネタ（雑誌ネタ）
- ・ ネガティブネタ（説教ネタもダメ）

### ●雑談テク（総合）

- ・ とにかく自分から切り出す  
（自分から話しかける）先手を取る
- ・ 高温を意識する  
日本人は高温が好き（挨拶はソカラの音階を目指す）
- ・ 眉を上げる  
「私はあなたの事が好きなんです」のサイン
- ・ オーバーアクション（ゼスチャー）  
（一生懸命な人が好き）
- ・ ハイテンション（テンションが高い人は一緒にいて楽しい）
- ・ 相手との良好な距離と向き（スタンスと方向）
- ・ 何かを食べながら（共同体験）
- ・ 軽くタッチング

●雑談テク（内容例）

- 相手が思わず「プー」と噴き出す内容がベスト
- マニアックな情報（希少性）
- いやらしくない下ネタ（万人が興味）
- お世辞ネタ（褒める）
- 書籍引用ネタ（意外と希少である）
- 健康ネタ（万人が興味）花粉症・関節痛
- とびっきりの不幸話（人の不幸は楽しい）
- 自虐ネタ（明るく話すと楽しい）
- ドジな話（失敗談は楽しい）
- イエス・ノーで返せない問いかけ
- 仲間内のゴシップ（会社での会話の約65%がゴシップ）
- 優しい悪口（同僚よりも上司）
- どうでもいい雑学（役立たない）
- 知り合いの話題（知り合いのエピソード）
- 相手の持ち物・服装ネタ
- 自分の個人情報を惜しみなく出す

●ポイント

観察 ⇒ 情報分析 ⇒ 段取り  
合コン・キャバクラ練習  
雑談にNGネタはない

「雑談にはセンスが必要」  
（面白い人は、はじめから面白い）

ある程度練習することで劇的に雑談力が向上する（苦手克服可能）  
（観察力から話題が広がる）