

よくある悩みに応える!

# 個人以外の雑談ノウハウ

●雑談の定番「きどにたてかけし衣食住」を話題に取り入れよう



家族、健康、仕事、そして衣食住の話題を使うのだ。活用例を挙げていこう。

・**き(季節)**：四季のある日本では、万人に共通する話題だ。「春は桜が咲くので好きな季節ですが、実は花

粉症です。〇〇様は花粉症ではありませんか？」

・**ど(道楽・趣味)**：好きなことは話しやすいので、積極的に話題にしたい。自宅に飾ってある物にさりげなく目を配ろう。例えば額装

された魚拓があれば「春先は真鯛の季節といいますが、釣りの計画はもう立てていらっしやるんですか？」

・**に(ニュース)**：明るい話題を挙げよう。「こひいきのチーム、今年は優勝が狙えそうだとの評判ですね」

・**た(旅)**：コロナで抑えられていた旅行熱が再燃している。自行車主催の年金受給者向け旅行ツアーや資産運用による積立などの話題にもつなげられる。「自粛が続いた分、これから楽しみたいですね。5月の連休の予定はいかがですか」

・**て(天気)**：単に「今日は暑い寒い」で終わらせず、気配りを見せるとよい。特に高齢者には効果的だ。「朝はまだ少し冷えますが、午後から気温が上がります、寒暖差が10度近くになるとか。体調にはお気を付

けくださいね」

・**か(家族)**：うまく掘り下げられると一気に親しくなる話題だ。「かわいいお孫さんの写真がまた増えましたね。〇〇様もとても素敵な笑顔をされています。お孫さんの将来のために準備できることを紹介させていただけませんか」

・**け(健康)、し(仕事)**：コロナ感染の後遺症や離職などにも配慮し、コロナに関わる話題はお客様の様子を見て一般論にとどめるのが無難。「健康診断で指摘されたので走るようになっていきます。〇〇様は何か運動はされていますか？」

・**衣食住**：基本は明るい話題を選ぶ。「お洋服、今年の流行りの色ではないですか？ おしゃれですね」

なお、政治や宗教の話題は避けること。「政宗」の話題は武将だけにとどめよう。



悩み⑦  
会話のネタが浮かばない!

# インプットを意識しよう!

野村修由 CFP®/宅地建物取引士  
会話ネタに困るとい場合に備え、必要なインプットとトークの例を紹介しよう。

## PART 1 雑談の基本パターンと インプット方法

**お** 客様との会話で大切なのは、会話は言葉のキヤッチボールであるということ。まずは自分が投げる会話のボール——「情報」のインプットが必要だ。お客様の興味や関心がある情報は答えてもらいやすい。それは①お客様自身や地域の情報のほか、昨今は②コロナ禍に関わる経済社会の情報に分けられる。インプット方法を述べよう。

①お客様や地域の情報は、本人の職業や年齢、家族構成など、現在の属性情報を面談で聞くのが基本だ。さらに、生まれ育った時代背景にも目を向けるとよい。例えばバブルを経験した世代なら、預金金利や給与水準の違いを話題にできるかもしれない。

②経済や社会の情報は、新聞や書籍、テレビから入手するのが望ましいだろう。各社で検証した情報を公表しており、質の面で比較的信頼できるからだ。ネットの情報は、速報性はあるが玉石混交なので、お客様との会話では慎重に利用しよう。

「きどにたてかけし」の雑談ネタを仕入れよう

雑談は、話題のパターンを覚えておくと実践しやすい。定番は、「きどにたてかけし衣食住」。季節、道楽(趣味)、ニュース、旅、天気、