

三井のリフォーム住生活研究所 所長 西田 恭子

話し上手は聞き上手

東京ビッグサイトでは、建築に関わるいろいろなイベントが催される。

先日はインテリアフェスティバルが開催され、会場で業界の人たち向けのセミナーを聞くことにした。身ぶり手ぶり、声の強弱を付けての講演者の話しぶりに三分はすぐに過ぎ、男性ならではの力強い話術に感心した。

年間四〇回以上の講演をする私は、内容もさることながら話の構成が気にかかるとつなぐ構成であった。

リフォーム業界にいる我々にはありがたひ話で、数値はリアルに説得力があるのだが、お客様は数値を突きつけられてもなかなか日々の暮らしから踏み出せないもの。我々の役割は、お客様が暮らしを見直し行動を起こす、そのきっかけ作りでありそうだ。

そんなことを思いながら、今度は、自分が講演者になる会場に向かった。盛



りだくさんの講演内容に、ついつい早口で飛ばし始めたのだが、子どものころ嫌になるほど母に言われた「話し上手は聞き上手!」という言葉思い出した。講演会は自分が一方的に話すしかないのだが、その言葉を聞いてくださっている方々が、何と違って語りかけようとしているのか? 耳を澄ます気持ちで話をうとしていたはずだ。言葉が勝手に口から走り出しそうになると思い出すこの言葉を、頭の中で呪文のように再度唱え、講演を続けた。

リフォームでも施主とのコミュニケーションが、一番の成功の秘訣だ。話し上手もタイプがあり、情熱的に語る方もいれば、小さな声で聞く側が思わず聞き耳をたてる静かさも人もある。どちらも魅力的だ。

先日、東京ミッドタウンで行われたセミナーは、第一園芸の方との初めてのコラボレーションだった。テーマは「趣味・特技を活かした、賢く潤いのある暮らし方」。フラワーアレンジメントのチーフデザイナー



のお話は、「季節を感じる喜びを伝えたい」というほのぼのとした味わいがあった。雲竜柳に胡蝶蘭を配したモダンテーストのもの、部屋のカーテン柄とリンクさせて、ツゲの生垣から真っ赤なバラをあしらうクラシックスタイル。茶室には炭の中に真っ白な椿を配置するモダンジャパニーズと、それぞれの部屋に合わせたアレンジに、思わずうっとりときさせられた。

作品を見れば言葉はいらないときを感じたが、住宅リフォームはそうはいかない。住宅が出来上がる前に、納得していただかなければならないからだ。図面だけではなく、語る言葉も大事になる仕事の難しさを再確認した一瞬だった。

「話し上手は聞き上手」で施主の思いを汲み取りながら、的確な提案をすること、ポイントだろう。

西田恭子氏のプロフィール「一級建築士。「三井のリフォーム」で設計を手かけ二五年。暮らしの創造に貢献する「三井のリフォーム住生活研究所」の所長に就任。新聞・雑誌・書籍の執筆、各種セミナーで講演を行う。文化女子大学非常勤講師。日本女子大学住居学科卒。