

オリエンテーション

● 自己紹介

1. 印象学

私たちの毎日は、どちらを向いてもコミュニケーションが必要

ビジネスマナーとは

「人、モノ、コトを大切に作る心を形にして表現すること」

マナーとは①相手を喜ばせるもの、安心させるもの。

②相手に恥を欠かせない、傷つけないもの。

③自分も安心させ、自己の言行の支えとなるもの。

自分と相手、双方の幸福感を高めるスキルである。

それは「さりげない」ことが重要。

コミュニケーションで大切な5つ

① あ

② え

③ た

④ み

⑤ こ

## コミュニケーションの6ヶ条 (CAA クレド)

「私たちの誓い」

私たちはコミュニケーションの真の姿を学び、  
それを日々実践することによって、  
より良い自己像を目指すと共に、  
人間関係に潤いと気づきをもたらし、  
お互いの人生を、  
実りある豊かなものにしていくように、  
務めます。

1. 毎日をよろこびさがしの日とします。
2. 物やことに、気づく目と心を大切にします。
3. お話のよい聞き手になります。
4. よいことを考えて話す習慣をつけます。
5. 否定的なことばを使わないようにします。
6. ユーモアの心を大切にします。

## 第一印象の重要性

「コミュニケーションの伝達能力」

ボディ・ランゲージ (外観で与える印象)	… 55%
声・抑揚	… 38%
ことば	… 7%

「会って3秒、話して7秒」10秒のマジック

印象は自分自身でなく相手が一瞬にして形成する。

- あなたは、人との出会いの場面で、相手のどのようなところを見ますか。
- そこからどのようなことを感じ取りますか。（2人1組…チームワーク）

例) 目	意志、やる気、健康度、性格、真剣度など	
①	_____	② _____
③	_____	④ _____
⑤	_____	⑥ _____
⑦	_____	⑧ _____
⑨	_____	⑩ _____
⑪	_____	⑫ _____
⑬	_____	⑭ _____
⑮	_____	⑯ _____
⑰	_____	⑱ _____
⑲	_____	⑳ _____

自己チェック （資料1）

- 「こんな私になりたい(スキルを身につけたい)」 マンダラ・メモ術


## 1. 美しい立ち居振る舞い

大切にすることは、される側もする側も幸せになります。  
人様に喜んでいただくことはうれしいことです。

接客業でなくても、所作の基本は日常のあなたを物語ります。

「心が見えます。指先にことばの中に、瞳の中に」奥脇洋子著「Another Birthday」  
優しい心が優しいふるまいにつながります。

あなたのステキを創るふるまいの一つ一つをブラッシュアップしましょう。  
必ず自信、安心に繋がります。

人が求めているものに気づき、美意識を持って振る舞いましょう。

### 立ち姿勢

姿勢が良いことは、離れたところから見たときに、印象の好感度を上げます。  
姿勢ひとつで品位や品格に加えて、信頼のイメージもいただける。

- ① 足元
- ② 背筋を伸ばす
- ③ 胸(心)を開く
- ④ 肩の力を抜く
- ⑤ あごを引く
- ⑥ 手は「指し手」
- ⑦ 表情は穏やかに

### 椅子に掛けての姿勢

膝、足元、角度に注意

## 歩き方

## お辞儀

動作の種類（使い分け…個人の美と集合の美）

分離動作

同時動作

角度の種類

会釈

敬礼

最敬礼

きれいを作るポイント

- ・ 頭から腰まで一直線
- ・ 下げたところできちんととめる
- ・ 起き上がりはゆっくり

- ① 立ち姿勢の基本動作
- ② 腰を折る(背中を丸めない)
- ③ きちんと止める
- ④ ゆっくり起き上がる(心を残す)
- ⑤ 姿勢を整える
- ⑥ 笑顔

## 挨拶

「挨拶はキャッチボール」

ことばを相手の目の中に入れる

### 名刺交換

名刺はお客様の人格を受け取るつもりでいただきます。

渡し方・受け取り方・交換

- ① 名刺の持つ高さ
- ② 名刺は文字の書いてない四隅を扱う
- ③ 自分に向けて持ち名乗る  
「〇〇〇〇と申します。よろしく願いいたします」
- ④ 左上を右手の親指、人差し指で持ち時計回りに回転させる。
- ⑤ 出来るだけ両手使いにし、最後に右手で相手の親指の下に差し込む
- ⑥ 頂いた名刺は、「頂戴いたします」といって少し押し頂くように両手で受ける。
- ⑦ 相手のお名前はフルネームでお読みする。  
「〇〇〇〇様(さん)ですね」  
「よろしく願いいたします」

### モノの渡し方

### ドアの開閉

### ノックの音

### 足の運び方

相手に背を向けない

玄関先の上座、下座など

#### 4. 美しい立ち居振る舞い(応用編)

◎基礎編のおさらい

・立ち方

・お辞儀

・挨拶

・名刺交換

・モノの渡し方

・ノック(音)

・ご案内

指し示す手

## お茶のサービス

### 出し方の工程と注意点

- ① お盆の高さ
  - ② お盆の位置
  - ③ ノック3回
  - ④ 入室「失礼致します」
  - ⑤ ドアを閉める
  - ⑥ 足を揃えてお辞儀
  - ⑦ サイドテーブルに置く ※お盆の置き方
  - ⑧ 一客ずつセットする
  - ⑨ お茶を持つ高さ、位置、手の形
  - ⑩ お客様の右側ななめ後ろに立ち「失礼いたします」お辞儀(会釈)
  - ⑪ 一歩近づく
  - ⑫ お茶碗を腰の高さに下げ一手加えお出します。
  - ⑬ 手は差し手に戻し一歩下がる
  - ⑭ 「温かいうちにどうぞ 召し上がりくださいませ」お辞儀(会釈)
- これを人数分繰り返す
- ⑮ お盆を抱え(お盆は表を外に向ける)ドア前に進む
  - ⑯ 「失礼致します」お辞儀(敬礼)
- ※ 足の運びに気をつける

### お茶の差し替え

### お茶の入れ方(プリント)

### お茶のいただき方

### レポート



## 5. 好感度の高い話し方とことばの選択

### 「人の心を動かすことばの力」

言霊＝言霊の幸かう国　　言の葉　「美人の日本語」より

そらみつ

大和の国は

皇神の 厳しき国

言霊の幸(さき)はふ国と

語り継ぎ、言い継がひけり

### ことば＋信念

- ・ 良いことばを口にするるとよいことがおこる。
- ・ 悪いことを口にするると悪いことが起こる

### 「言挙げ」

### ■ ことばの力を見方に付ける。

感じよいはなしことば = 敬語表現 + 敬意表現  
正確・的確　　優しく、温かく、敬う心

### ■ 敬語は教養のバロメーター

#### 敬語表現

○ 誰に使いますか

1. 敬語が正しく使えていますか。
2. 丁寧語、関係性で使い分ける　社外と社内
3. 改まりことば…大人っぽく、上品

## 敬意表現

### 1. クッションことば

どんなことばがありますか？

### 2. クッション話法

#### No But話法

「最近遅刻が多いね。せっかく業績が上がっているのに(台無しだよ)」

#### Yes But話法

「最近業績がアップしていていいよ。ただ遅刻が多いのは周りに迷惑がかかるから注意してください。信用も失うことになるよ」

#### Yes And話法

「最近業績が上がっているね。頑張ってるね。  
遅刻がなくなるともっといいのにな」

#### Yes How話法(さらにやさしい言い方)

「最近業績が上がっているし、がんばっているね。ありがとう。  
さらによくするために、なにか改善点はある？」

### 3. 依頼形、お願い形、お伺い形

相手に、依頼をする際に、依頼主が直接的な表現を使えば、命令されているような気分になり、相手に不愉快を与えるかもしれません。

相手に気持ちよく引き受けてもらうために「お願い」「伺い」の形にするとよいです。

「～していただけますか」

「～していただいてもよろしいでしょうか」

「いかがです(しょう)か」

「いかがいたしましょうか」

### 4. 難しいことばを使わない。分かりやすいことばを使う。

優しいと易しい

① 専門用語を使わない

② 流行語を使わない(相手に合わせて)

## VI. 声の役割、声があなただを物語る

### 1. 自分の声に自信を持つ

### 2. 声は楽器

### 3. 話しことばにおける声の重要性

その女性が  
美しければ  
美しいほど  
美しさにふさわしいことばを  
人びとは  
その女性に  
期待するものだ

#### 話しことばの2大要素

+ = はなしことば

#### コミュニケーションの伝達能力

ボディ・ランゲージ 55%

声・抑揚 38%

ことば 7%

声はことばの5倍以上の影響力を持っている。

### 4. 声づくりは人格づくり

「声は人なり」

「声はその人の心を映す鏡である」

※上記の2つのことばを参考に声からわかることを考察します。

