

新入社員研修

● 第一印象の重要性、印象管理



なぜビジネスマナーが必要なのか



第一印象・視覚的要素の重要性

メラビアンの法則

人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションしています。つまり、人間関係における三要素とは…

- ① 言葉 (話の内容)
- ② 話し方・言い方 (声・調子・高低など)
- ③ ボディランゲージ (態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線)

それでは三要素のうち、それぞれどれくらい重要かということを考えてみましょう。

	あなたの予想は	メラビアンの法則
① 言葉	_____ %	7 %
② 話し方・言い方	_____ %	38 %
③ ボディランゲージ	_____ %	55 %
	100 %	100 %

MEMO

好印象を獲得するための身だしなみ

POINT

髪をスッキリとまとめる
 制服・スーツは正しく着用する
 体臭・口臭の予防をする

袖口・襟元の汚れに気をつける
 足元に気をつける

《身だしなみチェック》

項 目	評 価		
① 髪型は清潔感が感じられ、すっきりとまとまっているか。	2	1	0
② 髭の剃り残しはないか。健康的な薄化粧であるか。	2	1	0
③ 体臭・口臭の予防をしているか。	2	1	0
④ 袖口・襟元は汚れていないか。	2	1	0
⑤ 爪は伸びすぎていないか。	2	1	0
⑥ ストッキングは伝線していないか。 靴下の色目は洋服とあっているか。	2	1	0
⑦ 靴はくたびれていたり、汚れていないか。	2	1	0
⑧ 装飾品が華美すぎたり、動きの妨げになっていないか。	2	1	0
⑨ 洋服は手入れの行き届いたものを着用しているか。	2	1	0
⑩ 装いは全体的に好感を与えるものか。	2	1	0
合 計	/20点		

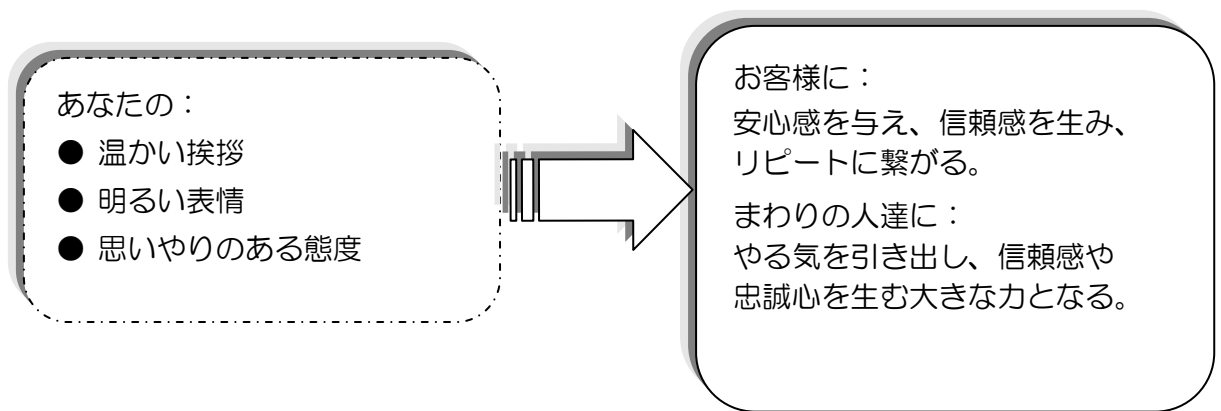
MEMO

挨拶・笑顔の効用

人間関係の第一歩は挨拶から始まります。「挨拶」には心を開く、「笑顔」にはその心に迫るという意味があります。その場の状況にあった『挨拶』をスムーズに使いこなすことがビジネスの基本です。

◎ あなたの挨拶や笑顔でお客様に安心感を与える

◎ あなたの挨拶や笑顔で職場やまわりの人達のやる気も満点



挨拶の仕方

～挨拶のポイント～

1. 自分から先に
2. 元気に大きな声で
3. 笑顔とアイコンタクトで
4. +αの言葉を添えて

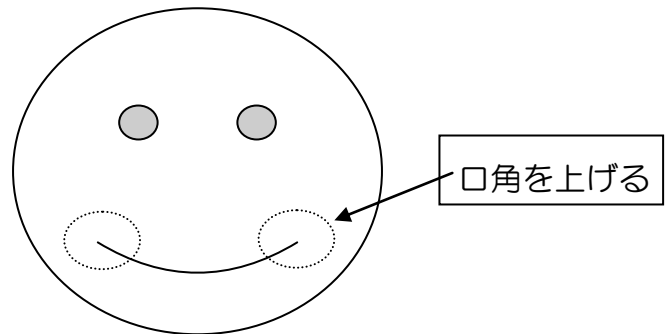
言葉	気持ちを表現しましょう
おはようございます	歓迎している気持ち
ありがとうございます	感謝の気持ち
はい、かしこまりました	責任感を表す気持ち
お待ち下さいませ	恐縮な気持ち
お待たせいたしました	感謝の気持ち 恐縮な気持ち
恐れ入りますが、～	お願いする気持ち
またよろしく願いいたします	また、お会いしたいという気持ち
ありがとうございました	感謝の気持ち 余韻を残す

明るい表情・笑顔の作り方

“表情”の与える印象度は高く、“笑顔”は、相手の警戒心・緊張感を解きほぐします。また、相手の方への敬意、ビジネスパーソンとして人と接するときの、プロ意識を表現するものでもあります。笑顔の雰囲気は、まわりに共感的なムードを生み出していく上で役立つものです。あなたの笑顔でお客様や職場の人たちのやる気もアップします！また、笑顔の人間には、多くの情報・協力も集まってきます。

～表情のポイント～

1. 口角を上げて
2. 優しい目元で
3. アイコンタクトも忘れずに



スイッチ・オンの表情

～ 誰でも意識すればできる！ あなたが一番輝く表情！ ～

上半身大の鏡の前に、約1メートル（腕の長さくらい）はなれて座ります。まず、肩の力を抜き、鼻から静かに空気をいっぱい吸い込むと、自然に胸がふくらみ、背筋がピンと伸びて姿勢がよくなります。同時に眉毛が上がり、ごく自然に目の回りの筋肉が広がり、目は大きく見開かれます。目はキラキラ輝き、頬は持ち上がって顔全体が微笑みます。唇の両端を上げ気味にして、頬にクッと食い込ませる感じで完成です。

MEMO