

CS向上に向けたコミュニケーション機能の研修



● 第一印象の重要性



ボディコントロール

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 ボディラングージ (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。

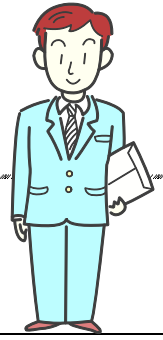
| | あなたの予想は | メラビアンの法則 |
|------------|---------|------------------|
| ① 言葉 話の内容 | _____ % | _____ 7% |
| ② 話し方 | _____ % | _____ 38% |
| ③ ボディラングージ | _____ % | _____ 55% |
| | 100 % | 100 % |

電話

電話では相手の姿が見えないので、ボディラングージでの印象を与えることができません。つまり、二要素（全体の 45 %）により第一印象を決定しています。

| | あなたの予想は | メラビアンの法則 |
|-----------|---------|------------------|
| ① 言葉 話の内容 | _____ % | _____ 16% |
| ② 話し方 | _____ % | _____ 84% |
| | 100 % | 100 % |

● 身だしなみ



身だしなみチェックシート

| 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 靴下の色目は洋服にマッチしているか。 | 2 | 1 | 0 |
| ⑦ よく磨かれた靴を履いているか。 | 2 | 1 | 0 |
| ⑧ 清潔なハンカチを持っているか。 | 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 | | |

身だしなみチェックポイント

- ① 髪はスッキリとまとめる。

- ② 制服・スーツは正しく美しく着用する。

- ③ 体臭・口臭の予防をする。

- ④ 袖口・襟元の汚れに気をつける。

- ⑤ 足元に気をつける。



● 笑顔の作り方 ～お客さまに感動を与える～

笑顔の効用

『あなたの笑顔で職場やまわりの人達のやる気も満点』

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

あなたの

- 静かな態度
- 落ち着いた態度
- 思いやりのある態度

まわりの人達の

やる気を引き出し、信頼感や忠誠心を生む大きな力となる。

魅力的な笑顔の作り方

笑顔は接客活動の中で大切な技術です。

『ウエルカム』のサインを込めた微笑みでお客さまを迎えましょう！

Lesson 1 〔 深呼吸 〕

- ポイント
- ① リラックス
 - ② 腹式呼吸
 - ③ 手をしっかり握る（息を吸いながら）
 - ④ 手を開きながら息を吐く

Lesson 2 〔 顔の体操 〕

- ポイント
- ① 額のマッサージ
 - ② 目の運動
 - ③ 口の体操
 - ④ 割り箸を使って口角を上げる

Lesson 3 〔 声の体操 〕

- ポイント
- ① 口をしっかりと動かす
 - ② ハッハッハッ

Lesson 4 〔 笑顔キープ 〕

- ポイント
- ① ラッキー
 - ② 30秒キープ

● あいさつ・美しいお辞儀の仕方



あいさつ

| | |
|---|----------|
| あ | あかるく |
| い | いつでもどこでも |
| さ | 先に進んで |
| つ | 続けて次の言葉を |

お辞儀のしかた

| | | |
|---|---|--|
| <p>会釈</p> <p>「失礼いたします」 「いらっしゃいませ」</p> <p>角度 15 度</p> <p>視線 1.5~2 沓</p> | <p>敬礼</p> <p>「ありがとうございます」 「申し訳ございません」</p> <p>角度 30 度</p> <p>視線 1~1.5 沓</p> | <p>最敬礼</p> <p>「誠に申し訳ございません」 「誠にありがとうございます」</p> <p>角度 45 度</p> <p>視線 0.5~1 沓</p> |
|---|---|--|

