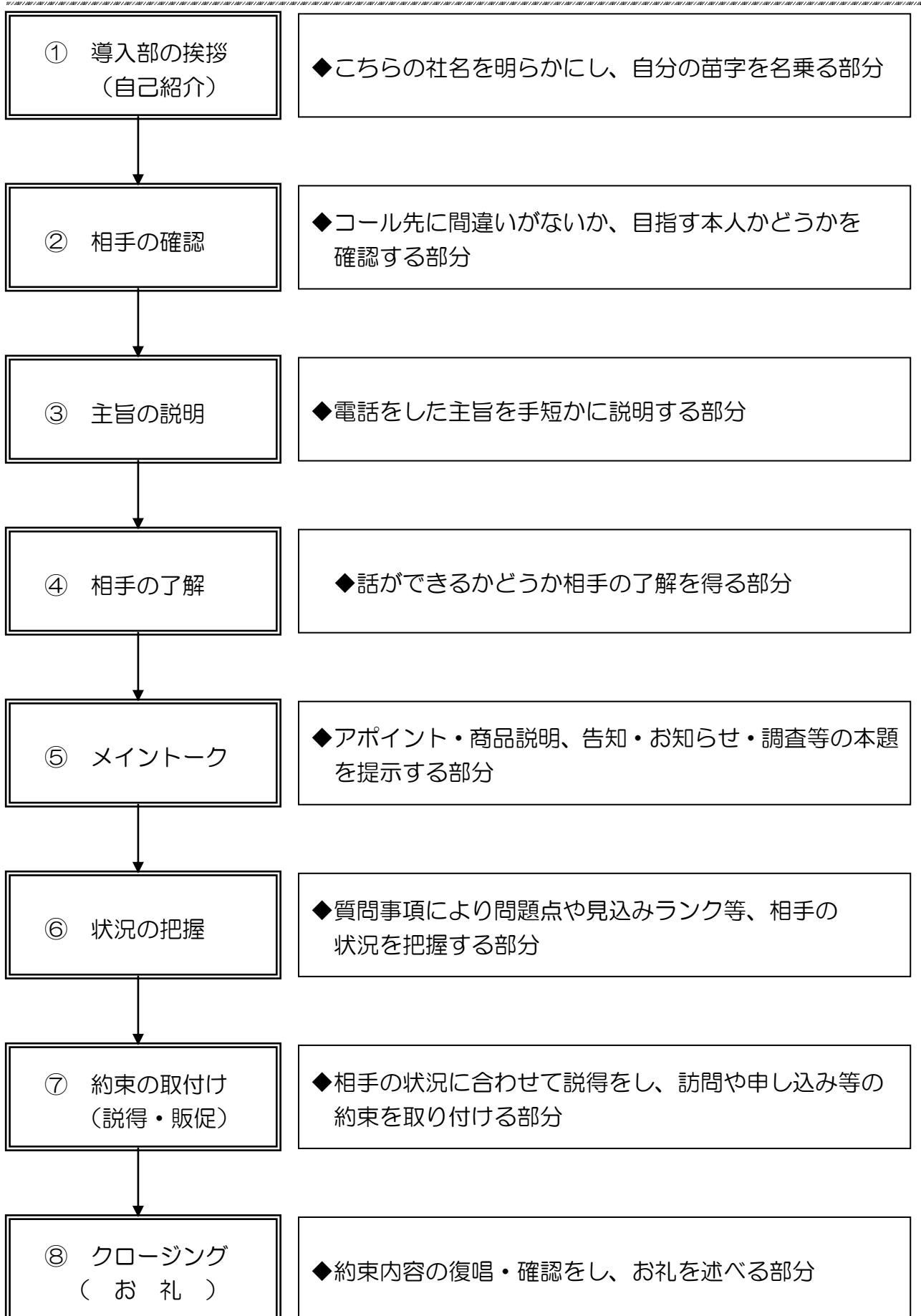


アウトバウンド力向上研修



● アウトバウンドの基本



● 電話における第一印象の重要性

面談

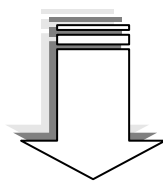
メラビアンの法則

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 %

● 発声練習（声の表情トレーニング）

① □の開閉

『ア』の標準音

□の形

ワンポイントアドバイス



縦に指3本が入るようにあける

『イ』



□角を上げる

『ウ』



□を突き出す

『エ』



□角を上げ、縦にもあける
歯と歯の間に人差し指が1本入る

『オ』



□の中にピンポン玉が入っている
ような気持ちで

② 腹式呼吸

1. 背筋を伸ばし、あごをやや引く。
2. 肩や腕の力を抜き、全身楽な状態にする。
3. 鼻から静かに息を吸う。（この時、肩が上がらないように注意する。）

（手を軽くお腹の上に置いておけば、息を吸い込んだ時、お腹が出てくるのが分かる。）

③ 発声発音練習

ア エ イ ウ エ オ ア オ
サ セ シ ス セ ソ サ ソ
ナ ネ ニ ヌ ネ ノ ナ ノ
マ メ ミ ム メ モ マ モ
ラ レ リ ル レ ロ ラ ロ

カ ケ キ ク ケ コ カ コ
タ テ チ ツ テ ト タ ト
ハ ヘ ヒ フ ヘ ホ ハ ホ
ヤ エ イ ユ エ ヨ ヤ ヨ
ワ エ イ ウ エ ヲ ワ ヲ

④抑揚トレーニング

言葉	こんな気持ち表現しましょう
おはようございます	「歓迎」の気持ち
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	「お任せ下さい」の気持ち
少々お待ち下さいませ	「お願い」の気持ち
お待たせ致しました	「申し訳ない」と思う気持ち
恐れ入りますが、～	「恐縮」の気持ち
さようでございますか	「共感」の気持ち
他に何かご質問はございませんか	「何でも承ります」の気持ち
私、〇〇が承りました	「ご安心下さい」の気持ち
ありがとうございました 失礼致します	「感謝」の気持ち