

会話と関係を  
SHINKA（深化・進化）させる  
関わり方のこつ



Office Flow  
代表 大西恵子

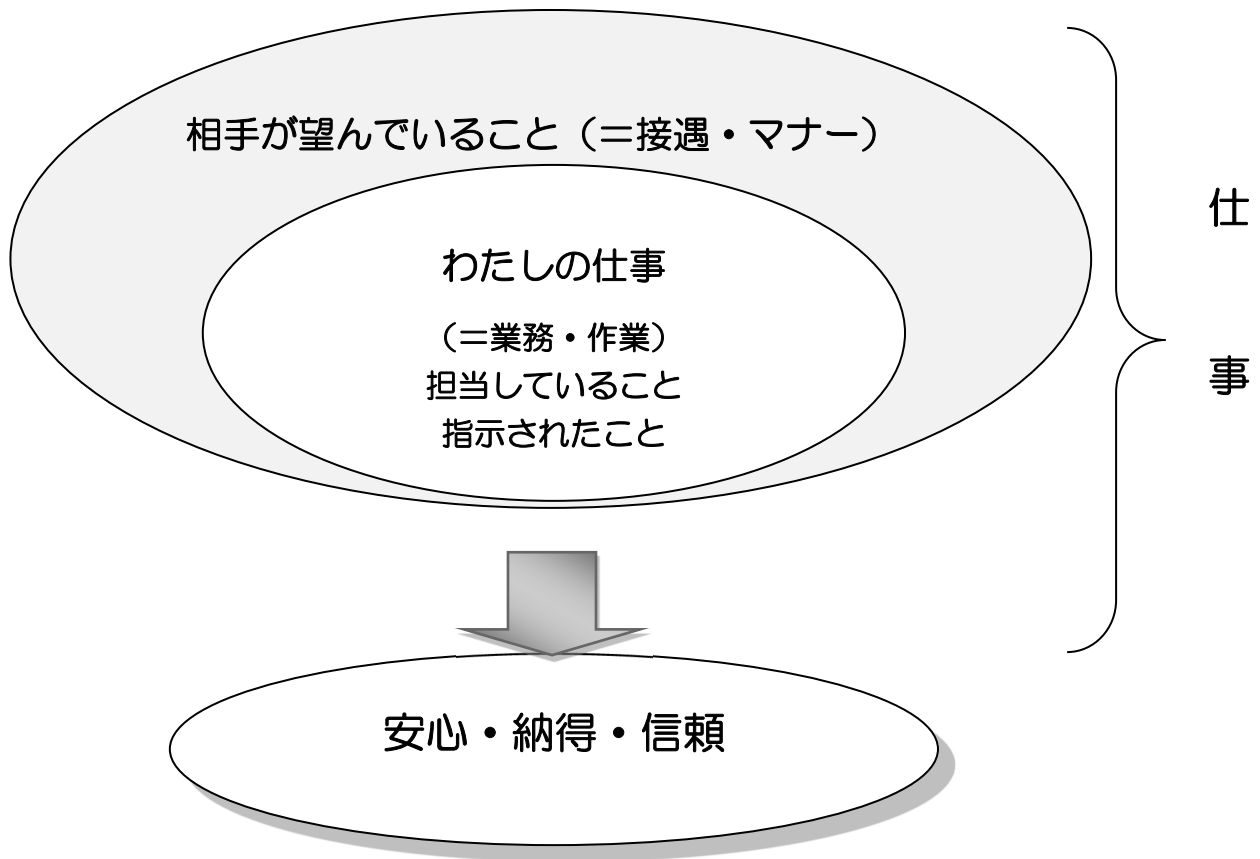
## 1. はじめに ～接遇・マナーとは？～

接遇・マナーは、飲食やホテルなどのサービス業などの仕事で知られている言葉でした。しかし最近では、どのようなお仕事でも重要であると認識されるようになりました。

「接遇」という言葉には、「人と接する」+「もてなす」という意味が含まれています。また、「マナー」とは、自分以外の誰かと共通の空間を過ごす際に必要になる「振る舞い」のことを意味しています。

つまり、お互いが心地よく過ごすための「思いやりの気持ち」と「行動」が、「接遇・マナー」と言えます。自分がどのように行動すれば、相手が「心地よく感じられる」のか。それを考えることこそが、最も重要なのです。このことは、しっかり理解しておきたいことです。

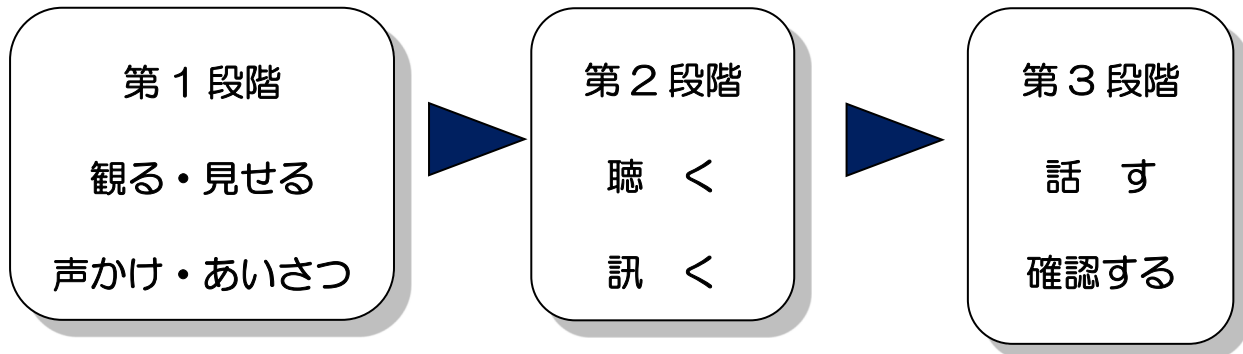
## 2. 接遇・マナーは、いつでも、どこでも誰にたいしても大事



### 相手は4つのことを望んでいる

- (1) 感じ良く受け入れてほしい → 感じの良いあいさつ
- (2) 感じ良く接してほしい → 感じの良い接し方(態度)
- (3) 状況をわかってほしい → 感じの良い聞き方
- (4) わかりやすく丁寧に説明してほしい → 感じの良い話し方

### 3. 対応は会話の前から始まっている



人は誰でも初めて出会った時に、まず「感じのよい人」なのか「感じの悪い人」なのかを見分けています。最初に「感じが良い」としてもらえれば、“良い対応をしてもらえそうだ” “よい説明が受けられそうだ” という印象になり、その後のコミュニケーションもスムーズになります。

#### (1) 第1段階 あいさつ・声かけ・感じよく見せる

##### ① 感じのよいあいさつのポイント

|     |                 |
|-----|-----------------|
| 「あ」 | 相手にしっかり顔を向けて    |
| 「い」 | いつも自分から先に声をかけ   |
| 「さ」 | 最初の言葉から丁寧に発して   |
| 「つ」 | 続けよう！バラツキなく行おう！ |

活動中は どんなあいさつを実践していますか？

あなたが利用者・お客様だったらどんなあいさつをしてほしいですか？

## ② あいさつの言葉と添えたい気持ち

あいさつは、ただ発しただけでは、相手の心には届きません。

一つ一つの言葉に気持ちを添えて丁寧にあいさつを行いましょう。

次のあいさつは、どんな気持ちを添えて行ったらよいのでしょうか？

| 積極的に使いたいあいさつ             |                                        |
|--------------------------|----------------------------------------|
| おはようございます こんにちは いらっしゃいませ |                                        |
| ありがとうございました              | すみません<br><br>申し訳ありません<br><br>申し訳ございません |

◎待ってもらったあとは、「お待たせしました」から話始めましょう！

### ③ マスクを着用して接する際の留意点

新型コロナウイルス感染症が5類となり、以前のような規制は少なくなりましたが、マスクの着用が求められる場合があります。マスクは、感染予防が主たる目的です。マスクを着用する際には、正しい着用のポイントを押さえましょう。

#### 【一番大切なのは表情と目線】



- ✓ マスク着用時は、目だけで「表現」する工夫が必要。優しい目の表情での会話を意識する。
- ✓ 額や目が髪で隠れていないようにヘアスタイルを整える。

#### 【話す時のポイント】

- ✓ 口をしっかりと動かす。
- ✓ ゆっくりと話す。
- ✓ 声のトーンを持ち上げて、やや高めの明るい声で話す。

#### 【マスクの正しい着け方】

マスクは鼻がしっかり隠れるように着用しましょう。マスクを頻繁に触って着用しなおしている様子は、不衛生な印象を与えますので、注意が必要です。

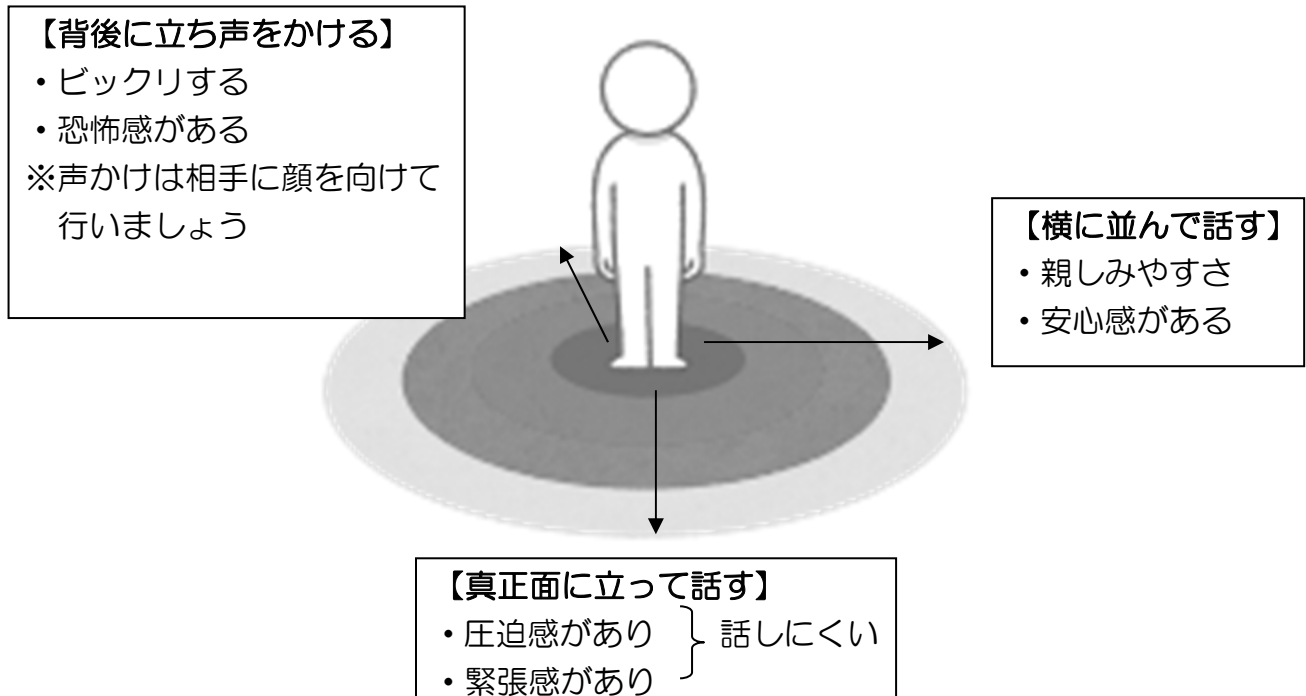


来場・来館された方が困っていたり、説明や案内を行う場合は、距離だけでなく向きや位置も工夫しながら、積極的に動いてご案内をしましょう。

#### 接し方のポイント

- 向かい合って話す際には、適度な距離をあけて接する
- 真正面からではなく、横に並んで接した方が安心する
- 向かい合う場合は真正面ではなく少しずれて接する

#### 【距離や位置による印象の違い】



人との向きや距離で印象が変わります

#### ④ 身だしなみの重要性と整え方

##### 相手に安心感を与えるために整える

身だしなみは、「見た相手はどう思うか（あなたがどう思われたいか）」を前提にして考えます。

流行や好みを追求する「おしゃれ」は、自分が好きなものを好きなように着ているので問題ありません。

しかし「身だしなみ」は、あくまで相手が中心です。特に、初対面が続く場合は、相手に安心感を抱いてもらうことが重要です。第一印象で安心できない人に、「仕事をお願いしたい」「また会いたい」とは思いません。

だからこそ、「私はあなたに、敬意をもって接します。安心して接してください」というメッセージを身だしなみで表現することが必要です。

##### ▶ 整え方

1)「**清潔感**」…大切なのは“清潔「感」”です。いくら手を消毒していても

ペンのインクがついていたり、他の人から見て汚く感じては本当の清潔とはいえません。見た人がそう感じるまで清潔にすることが大切です。

2)「**機能性**」…仕事がしやすく動きやすいものを身につけましょう。

3)「**健康的**」…目の印象が顔の印象を作っています。

マスクで顔の下半分を覆っている場合は髪で目が隠れないようにヘアスタイルを整えましょう。

4)「**調 和**」…周りの人との調和や頭先从足先までの「調和」を考えて整えましょう。

◎名札は、相手に見えるように着用していますか？

## （２）第２段階 きく（聴く・訊く）

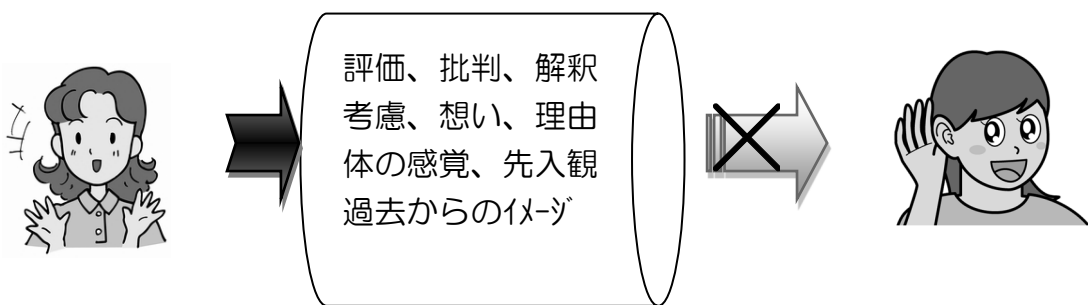
あなたの普段の聞き方を振り返ってみましょう。

◎○…実践している △…人にも状況にもよる ×…しない／苦手

|    | 項 目                                                                     |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------|--|
| 01 | 話す内容に応じて相手との向きや距離を工夫して聴いている                                             |  |
| 02 | 相手の話をさえぎらず、最後まで聴いている                                                    |  |
| 03 | うなずいたり、あいづちを打ったり、反応を示している                                               |  |
| 04 | 必要に応じて相手の言葉を復唱し、確かめながら聴いている                                             |  |
| 05 | 相手の話を正確に聞くために、２つの質問を活用している<br>① 内容を深める質問（聴く）<br>② お聞きした内容を確認するための質問（訊く） |  |
| 06 | 相手にひとつ質問をしたら、答えてもらうまで待っている                                              |  |
| 07 | 自分の意見や感情にとらわれないよう、事実に基づいて聴いている                                          |  |

## ① 「お話をしっかり聞く」とは？

相手の言っていることを、何の評価も批判もすることなく聞くこと。  
「自分の知りたいこと」を聞くのではなく、「相手が話したいこと」を  
引き出しているかが大切です。



※相手进行评估したり、コントロールしようとする、それがお互いの間に  
あるパイプを詰まらせてしまうことになる。何でも言える状態や関係を作  
るためには、“ただ聴くこと”が大切。

## ② 話を「聴く」とき大切にしたい3つのこと

1) 観的な「事柄」とともに主観的な「気持ち」を聴く

2) 話しにくい雰囲気を作らない（人は見た目で判断する）

3) 「枠組み」にとらわれず「違いを発見する」ために聴く



「スッキリした」  
「安心した」

### 実践しよう3つのポイント！

1. あいづちを打ちながら聞きましょう
2. 最初の言葉、大切な箇所は必ず復唱しましょう
3. 気持ちや状況を理解しながら聞きましょう

## （3）第3段階 伝える・確認する

### ① お話は相手に伝わっているかどうかが大事

人と関わる上で、「言葉」や「話し方」はとても大切な要素です。特に言葉には、その人の物の考え方・感じ方・性格・人生観・教養などが表れます。利用者さんとのやりとりはもちろん、一緒に活動している人たちとのやりとりも、すべて言葉を用いて行っています。

### 実践しよう伝え方の3つポイント

1. 明るく「です」「ます」で話しましょう
2. ゆっくり 丁寧に話しましょう
3. 伝わったかどうか確認を大切にしましょう

## ② 言葉を選んで伝えていますか？

説明の内容が同じでも、表現のしかたで印象が大きく変わります。  
 お願いするときや、お断りするときは特に、言葉を選んで伝えましょう。

| 相手にとって好ましくない表現                  | 感じよい表現 |
|---------------------------------|--------|
| 受付をしないと中には入れません                 |        |
| 順番に受付をしていますから、ちょっとまってください。      |        |
| そこは通路ですから 座らないでください             |        |
| 今手が離せませんから無理です<br>(何か用事を頼まれたとき) |        |
| 〇〇さんの言っている意味がわかりません             |        |
| 使ったものは、ちゃんと片付けてください             |        |

MEMO

## ～気遣いのある言葉の遣い方 選び方～

### 1 否定形 → 肯定形

「事前に予約していただかないと使用できません」

↓

(語尾が否定形)

「研修室の使用は、事前に電話で予約を取っていただく  
ようお願いしております。ご協力いただけますか？」

(語尾が肯定形)

### 2 クッション言葉+依頼形で表現が柔らかく丁寧になる

「こちらに書いてください」

↓

○「お手数ですがこちらに書いてもらえますか？」

### 3 可能な限り具体的に伝える

「少々おまちください」

↓

○「確認してきます/詳しく説明できる者を呼んできます。  
こちらで少しお待ちいただけますか？」

### 4. 相手と同じ視点に立って伝える

「担当者に言っておきます」→「担当者にお伝えします」

「手伝ってあげましょうか？」→「お手伝いしましょうか？」

相手を促すような伝え方、相手が行動しやすくなる伝え方を豊富に持っておくと、印象が良くなるだけでなく、自分自身の仕事も対応もスムーズに行えます。

### 3. 研修の振り返り

今日の研修を受講して、どのようなことに気づかれましたか？

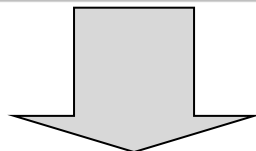
また、どのようなことを取り入れたいと思われましたか？

#### 4. まとめ

##### 会話と関係を SHINKA（深化・進化）させるために

1. 実践したいことを習慣化し、自然な振る舞いになるようにしましょう。
2. 相手（利用者さん・協会の方・先輩・同僚・後輩を含む）の意見は、積極的に聞きましょう。誰が言っているかではなく、何を伝えようとしてくださっているか？が大事です。
3. 相手（利用者さん、・協会の方・先輩・同僚・後輩を含む）の言葉や表情、動作には、細心の注意を払いましょう。あなたの観察力が問われています。
4. 相手に無理をお願いするときは、十分な説明をした上で了解を得ましょう
5. 自分の言動がマンネリ化していないか、ときどき自己診断してみましょう。

取り組みを行うことで…



印象が良くなる

仕事がしやすくなる

信頼関係が構築できる

信頼が深まる