

## 次世代学習会

日 時：2018年6月09日（土）10:00～

場 所：波止場会館

参加者：52名



2018年6月9日（土）、波止場会館にて次世代学習会が開催されました。今回の学習テーマは、「ビジネスマナーの基本」ということで、一般社団法人日本プロトコル・マナー協会理事長である船田三和子先生を講師にお招きしました。

はじめに、ビジネスマナーの基本として「人の心の原点とは」「そもそも『マナー』とは何か」「ビジネスマナーとは」という三点について講義をいただきました。

人の心はいつでも自分が一番大事であること、つまり自分を大事にしてくれる人とそうでない人を無意識に見分けています。そしてマナーとは、社会的秩序を保つルール、つまり相手と自分の立場を考え大事にするために、「良い表情」「良い言葉」「良い立ち振る舞い」を使って行動しています。

さらに表情・言葉・振る舞いをビジネス上で良くしていくと①人間関係が良くなる②企業イメージがアップ③企業業績がアップの3つに繋がるということです。

しかし、社員が一人でも良くない表情・言葉・振る舞いをしてしまうと、先程の3つのアップが簡単にダウンになってしまいます。「選ばれる」ということはお客様が満足する、満足したと思ってもらわなければいけないということです。そのためにはまず、「第一印象を良くする」ことが大切です。

メラビアン<sup>①</sup>の法則では、人の第一印象は最初の6～15秒以内に決まると言われています。①視覚情報が55%②聴覚情報が38%③言葉使いが7%とのことです。

これらのことから、言葉が与える印象はわずか7%しかなく、態度がとても重要ということになります。

相手には、初めの挨拶の仕方や表情、話し方、身だしなみを判断基準として、様々な先入観や感情を抱かせてしまうもので、この先入観は、瞬間で消えていく一時的なものではなく、継続的に相手の心の中に残っていきます。これらのことから、人生における様々な人との縁をチャンスに変えるには「中身で勝負」の前に、まず第一印象を良くすることがとても大切なのです。

そしてお客様がビジネスマンを評価するポイントとは、①外見②立ち振る舞い③話し方になります。中でも一番大切な要素は、「外見」になります。「外見」は身だしなみで決まります。社会から、会社から、自分がどう見られたいか考える必要があります。身だしなみには、①清潔感②機能性を重視③健康的なアピール④控えめな服装・メイクという4つのポイントがあります。

清潔感とは、ビジネスを行うにあたっての最低条件であり、服装や髪形に気配りが必要です。機能性を重視とは、服や靴を含め、「仕事がしやすい」ことがポイント



です。健康的アピールとは明るく健康的な身だしなみによって相手に好印象を与えます。控えめな服装・メイクとはビジネスに必要な「相手を重んじる心」にもとづいたもので、あくまでビジネスの主役はお客様ということ为前提とした意識となります。

また、好感度の高い挨拶についても学習しました。目は優しく力を抜いて口角を均等に上げる。この時、相手とのアイコンタクトも重要です。

そして笑顔です。ビジネスシーンでは「五分咲きの笑顔（上前歯が見えるように軽く口を開く）」が推奨されます。講義では、笑顔を極めるトレーニングを習得するために、割り箸を咥え、口角をあげる練習を全体でおこないました。

好印象を与える「姿勢トレーニング」も実践しました。ポイントは下半身・背筋・デコルテの3つです。①足の踵をつけ、つま先は握りこぶし1個分程度軽く開ける②お尻を締める③背筋を伸ばす④肩を前から回し、力を抜きデコルテを開く⑤手はへそのあたりで軽く組む⑥顔は笑顔であごはやや引くようにするの6点を意識しておこないました。

あらためてしっかりとした挨拶を実践してみると、気持ちのいいものです。良い姿勢を作るのに苦戦をしている受講生の方々も多く見られました。

最後に挨拶を入れてのトレーニングです。挨拶の基本は「愛を得たあいさつ」です。いつも何気なくおこなっている挨拶でも基本がしっかりとできていなければ、相手には伝わりません。

接客用語についても、例えば「いつもお世話になってます」ではなく、「いつもお世話になっております」、「すみません」ではなく「申し訳ございません」等、相手を尊重した話し方をすると好感度をあげることができます。

今回は一時間半という短い時間の中で、まだまだ教わり足りないビジネスマナーがありました。しかし、今回の学習会であらためてビジネスマナーの大切さがわかりました。

皆さんもお客様と接する機会があれば是非、今回の学習会の内容を思い出して実践して頂ければと思います。

レポート：副部長 青木 智子

