

研修資料集

◆ 講師 (株) セミナー東北 チーフ専任講師
鎌田 昌子

索引

- A. (表紙)
- B. 正しい発音で接客のプロになりましょう
- C. 表情（笑顔）とおじぎの基本
- D. 職場でのコミュニケーション
- E. 良好なコミュニケーションを図るには
- F. 良好な人間関係はコミュニケーションから
- G. 好感度をアップする表現方法
- H. 敬語の基本
- I. 言葉づかいはあなたの真心
- J. 接客態度苦情ベスト10

——— 正しい発音で接客のプロになりましょう ———

- どんなに内容の濃い話をして、何を言っているのか良くわからない。声は低いし、自信なさそう。口をひらかないでモゴモゴでは、聞いているほうがたまったものではありません。
- 聞き取り易い、わかり易い「ことば」で話すことが、相手に対する思いやりばかりではなく、自己表現の大事な手段であることも忘れてはなりません。
- 発声練習は、体とこころを活性化します。大きく口を開けて、おなかから声をだしましょう。

あ	え	い	う	え	お	あ	お
か	け	き	く	け	こ	か	こ
きゃ	きえ	きい	きゅ	きえ	きよ	きゃ	きよ
さ	せ	し	す	せ	そ	さ	そ
しゃ	しえ	しい	しゅ	しえ	しよ	しゃ	しよ
た	て	ち	つ	て	と	た	と
ちゃ	ちえ	ちい	ちゅ	ちえ	ちよ	ちゃ	ちよ
な	ね	に	ぬ	ね	の	な	の
にゃ	にえ	にい	にゅ	にえ	によ	にゃ	によ
は	へ	ひ	ふ	へ	ほ	は	ほ
ひゃ	ひえ	ひい	ひゅ	ひえ	ひよ	ひゃ	ひよ
ま	め	み	む	め	も	ま	も
みゃ	みえ	みい	みゅ	みえ	みよ	みゃ	みよ
や	え	い	ゆ	え	よ	や	よ
ら	れ	り	る	れ	ろ	ら	ろ
りゃ	りえ	りい	りゅ	りえ	りよ	りゃ	りよ
わ	え	い	う	え	お	わ	お
が	げ	ぎ	ぐ	げ	ご	が	ご
ぎゃ	ぎえ	ぎい	ぎゅ	ぎえ	ぎよ	ぎゃ	ぎよ
ざ	ぜ	じ	ず	ぜ	ぞ	ざ	ぞ
じゃ	じえ	じい	じゅ	じえ	じよ	じゃ	じよ
だ	で	ち	づ	で	ど	だ	ど
ば	べ	び	ぶ	べ	ぼ	ば	ぼ
びゃ	びえ	びい	びゅ	びえ	びよ	びゃ	びよ
ぱ	ぺ	ぴ	ぷ	ぺ	ぽ	ぱ	ぽ
ぴゃ	ぴえ	ぴい	ぴゅ	ぴえ	ぴよ	ぴゃ	ぴよ

表情（笑顔）

■ 良い表情（笑顔）の必要条件是、心・目・口が笑っていることです。

1. **心**・・・心を穏やかにし、お客様に感謝の気持ちを持ちましょう。
2. **目**・・・その心を目に表現してみましょう。
3. **口**・・・笑顔の段階は、口元で表現できます。
同じ顔でも口元によって表情が変わります。

※ 「アゴの角度」と「目線の高低」で、相手に与える印象が変わります。

[与える印象]

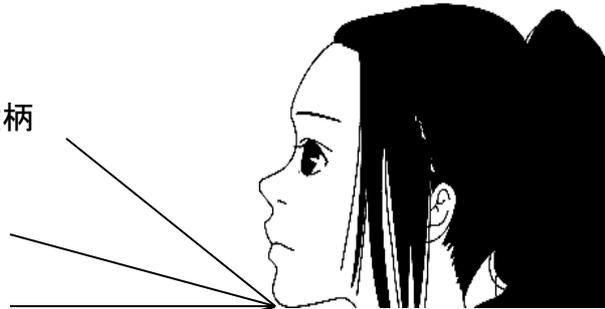
軽蔑、横柄

自信

説得

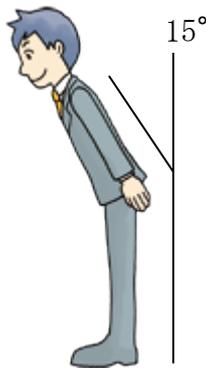
控え目

疑惑



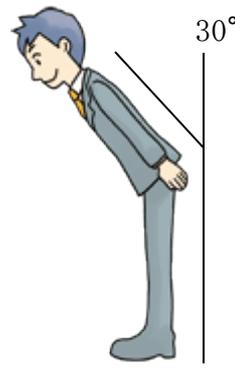
お辞儀の基本

■ お辞儀の仕方には3種類があります。



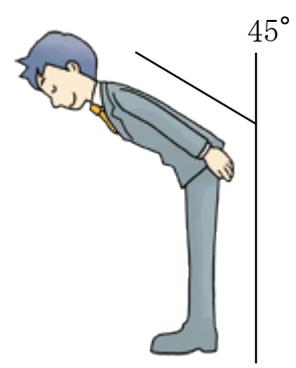
① 会釈

上半身を約15度傾ける。



② 敬礼

上半身を約30度傾ける。
(お客様のお迎えの時など)



③ 最敬礼

上半身を約45度傾ける。
(お客様のお見送り、お礼、
お詫びの時など)

職場でのコミュニケーション（報告・連絡・相談）

1. 報告・連絡の要点（5Wと3H）

1) 正確な伝達

- ① 事実を ② ありのままに ③ 正確に ④ タイミングよく ⑤ わかりやすく

5W・3H

- ・ What 何が、何を
- ・ Who 誰が、誰に、誰と
- ・ When いつ、いつまでに、期日
- ・ Where どこで、どこに
- ・ Why 目的、根拠
- ・ How 処理方法、いかに、どのように
- ・ How Much 単価いくらのものを
- ・ How Many どのくらい、何個、何ケース

2) 報告の仕方（複雑な内容や、数字を伴うときはメモを添えて）

- ① 報告は義務 —— 報告をしなかった、命令通りに完全に仕事をしたのかどうかの証明ができない。
- ② 報告の必要な場合
- A 指示・命令された仕事、用件が終わったとき — 結果報告
- ・ 仕事が長期に渡る場合 — 中間報告（進捗状況・今後の見通し）
- B 環境・条件・状況に変化があった時 — 報告して次の指示を仰ぐ
- ・トラブル・事故など予期しない出来事が発生した場合
 - ・自分が失敗した場合
 - ・予定の期限に間に合わないと判断される場合
 - ・指示された方法で出来なくなった場合
 - ・上司が不在の時に何か問題が起きた時や、緊急に処理したい事項がある場合
- ③ 会議や外出、出張から帰った時
- ④ 役立つ情報やデータ・意見などを入手した時
- 3) 上手な報告とは
- ・ 正確に確実に
 - ・ 催促される前に
 - ・ 悪いことほど早く

2. トラブルの対応（相談）

- ① トラブルが発生したら早めに報告、処理 ② 自分なりの案をもって報告
- ③ 正確にわかりやすく ④ 事実と憶測の区別をはっきりと

3. 指示の受け方の基本

- ① 相手の言いたい意味全体を聞く ② 相手の言うことを最後まで聞く（途中で遮ったり、反論しない） ③ メモをとりながら、確認（復唱）を怠らない
- ④ 疑問点はすぐ聞く、分からないことは素直に聞く

良好なコミュニケーションを図るには

1. コミュニケーションとは？

- 1) あなた
- 2) 相手
- 3) 関係と立場
- 4) 時と場合
- 5) 媒体（商品・サービス）

2. 相手に訴えるもの～五感の活用

～五感とは人間が外界の刺激を感じることができる五種の感覚

- 1) 視覚（見る）
- 2) 聴覚（聞く）
- 3) 嗅覚（匂いをかぐ）
- 4) 味覚（食べる・味をみる）
- 5) 触覚（触る・食感）

3. 聞き手の心理を考える

- 1) 相手の印象で評価は変化する
- 2) 声の調子で聞き手の注目を集める
- 3) 見られることで変化する聞き手の心理
- 4) 評価は最初の1分で決まる
 - ① 話の内容 () %
 - ② 声のトーン、明瞭さ () %
 - ③ 表情・動作 () %

4. 話し上手は聴き上手

良好な人間関係はコミュニケーションから

1. コミュニケーションには二つの種類がある

- ・
- ・

2. 良好な人間関係の基本 6 か条

- 1) 挨拶をする回数
- 2) 笑顔の回数
- 3) 返事をする回数
- 4) 相手をほめる回数
- 5) 相手の目を見てうなづく回数
- 6) 声の大きさ、明るさ

3. 誰にでも出来る挨拶と返事

あいさつは

「あ」明るく

「い」いつでも

「さ」先に、さわやかに

「つ」つねに、対になるように

へんじは

「か」必ず

「え」笑顔で

「す」すぐに

バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーションを使って、相手に心に残る良い挨拶、よい返事を訓練しましょう。

敬 語 の 基 本

用語	尊敬語	謙譲語	丁寧語
用法	相手の動作や状態などに用い、敬意を表す	自分あるいは社内の者をへりくだった言い方にし、間接的に相手を敬う	相手に敬意をはらうためにことばを丁寧にする
基本	「お～になる」 「ご～になる」 「れる」「られる」 「なさる」その他	「お～する」 「ご～する」 「～させていただく」 その他	語尾に 「でございます」 「です」「ます」をつける
言う	おっしゃる	申す	言います
聞く	お聞きになる	うかがう	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
する	なさる	いたす	します
行く	いらっしゃる	うかがう	行きます
来る	おいでになる	まいる	来ます
思う	お思いになる	存ず	思います
居る	おいでになる	おる	居ます

[言葉づかいのタブー]

- ※ 心がこもっていない言い方
- ※ あいまいな表現
- ※ 専門用語・略語

[外部の人への言葉づかい]

- ※ 外部の人と話す場合には、あなたが企業の代表であることを忘れないようにしましょう。正しい敬語を使い、好感をもたれる言葉づかいが大切です。
- ※ 必要以上の外来語は話を分かりにくくするだけで極めて不親切。また、流行語や俗語は一言で品格を失ってしまいます。
- ※ 「どうもどうも」「まいどまいど」などの重ね言葉は一見リズミカルなようですが、品がなく、軽々しく見えるものです。

言葉づかいはあなたの真心

- ◆ お客様に対して、どのように話しますか（好ましい言い方に変えてください）

1	自分、自分の会社	わたくし、わたくしどもの会社
2	年寄り、ちび、でぶ、足の悪い人	ご年配の方、小柄な方、かっぷくのいい方、ふくよかな方、足のご不自由な方
3	男の人、女の人、～会社の人	男の方、女の方、～会社の方
4	どなたですか	どちら様でしょうか
5	なんの用ですか	どのようなご用件でしょうか
6	今、何と言ったのですか	恐れ入りますが、もう一度お願い致します
7	こちらに来てくれませんか	こちらにお越しいただけますか
8	できません	申し訳ありませんが、いたしかねます
9	知りません、わかりません	存じません、わかりかねます
10	いません	席をはずしております
11	どうしますか、どうですか	いかがいたしましょうか、いかがですか
12	わかりましたか	おわかりいただけましたでしょうか
13	送ってくれますか	お手数ですが、お送りいただけますでしょうか
14	すみません	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申し訳ございません（謝罪） ・ ありがとうございます（謝礼） ・ 恐れ入りますが（依頼）
15	繰り返します	復唱させていただきます
16	電話します	お電話をさせていただきます
17	代わりに私が聞きます	さしつかえなければ、私がお伺いいたします
18	2、3日待ってください	2、3日お時間をいただけますでしょうか
19	（電話の）声が小さくて聞こえません	恐れ入ります、お電話が少し遠いようですが
20	（電話を）いつかければいいですか	何時ごろだと大丈夫でしょうか
21	エッ、何ですか	恐れ入ります、もう一度お願い致します
22	ちょっと待ってください	少々お待ちください（ませ）
23	誰ですか	失礼ですが、どちら様でしょうか
24	きのう、きょう、あした	さくじつ（昨日）、ほんじつ（本日）、みょうにち（明日）

接客態度苦情 ベスト10

第1位 横柄……つっけんどん、偉そうに、ムツとして、嘲笑する等。

- (35.1%)
- ◆ ○○○に書くのを忘れていませんか
 - ◆ 箱にですか！入れるんですね、100円です
 - ◆ 割引券は先に出して下さい。
 - ◆ 「見るだけ」と言ったら、態度が急変！

第2位 不親切……親切心に欠け、労を惜しむ。お客様の期待に応えようという気がない。

- (13.6%)
- ◆ そこにあるだけです。 ◆ 私は係りではありません。
 - ◆ 何を聞いても「知りません」「わかりません」「…だと思えます」

第3位 無愛想……横柄ほどには無礼ではないが、挨拶がない、笑顔がない、素っ気ない等。

- (11.1%)
- ◆ 売場案内。黙って指さすだけ。
 - ◆ 表情がない。不快そうに接客。
 - ◆ 暗く、下を向いたまま、一方的にしゃべる。

第4位 無視……お客様の存在に気づかない、気がついて何のアプローチもしない。

- (10.9%)
- ◆ レジで待っていたのに無視された。
 - ◆ 販売員3人が1人のお客様にかかりつきりで、無視された。

第5位 不用意発言……死角にいるのを気付かず社員間でお客様の棚卸し。乱暴な言葉使い。

(7.4%)

第6位 お詫びしない……注意したら反発する態度。自分のミスに高飛車発言。

(5.4%)

第7位 自分都合……接客以外の仕事に夢中。商品をたたむ。伝票整理。→ 結果無視。

(5.2%)

第8位 疑い……選んだ商品を小脇にかかえて別の商品を探していたら、突然

- (4.2%)
- 「そちらお預りします」というケース。

第9位 動作、身だしなみ……手を出したのに釣銭はカウンターへ。目の前を通り過ぎる。

- (2.7%)
- 口モグモグ。

第10位 私語雑談……結果、無視となっているケース多い。ヒソヒソ話し、カウンター内で冗談、

- (2.2%)
- 笑う。4、5人固まっておしゃべり。赤ちゃん、小さな子供に群がる。

その他(2.2%)

接客態度計 100%