



好感マナーで 企業イメージを ワンランクアップ！ 社内講師育成セミナー

2021年10月29日

株式会社ビジネスラポール

岸本隆子

オンラインでは話が伝わらない?!

- 説明内容はよくまとまっているが、いまいちポイントが**伝わってこない**。
- 相手を意識せず**に、自分のペースでどんどんしゃべっているだけだ。
- 淡々と説明が進んでいくが、分かってほしいという**意欲が感じられない**。
- もっと**影響力、アピール力**を育成しないと**ダメだな**・・・

と上司にいまいち、**残念・・・**と思われる

社内講師の皆さんの・・・**お悩み解決**！

岸本 隆子

(きしもと たかこ)

愛とおもてなしの心を笑顔で伝える「マナーデザイナー」



株式会社 ビジネスラポール 専務取締役
特定非営利活動法人 アティスカウンセリング協会 理事長
公益財団法人実務技能検定協会 秘書検定実施運営委員

米資本製薬会社秘書を経て、1981年より研修教育活動に入る。

教育心理学、資質開発、自律訓練法、心理カウンセリング等を応用して、職場活性化研修、資質開発セミナー、接遇・マナー研修など、企業に応じた実践的指導により企業成長のためのベストポイントから強化し、よりよい人間づくりを目指すこと、それを、実力づくり、リーダーづくり、職場づくり、健康づくり、親子関係づくりに発展的に展開し、活用を提案することを専門とする。

さらに、ビジネス系検定の上級合格指導およびインストラクター養成において実践的に指導。本質をシンプルに伝え、好影響力を発揮・意欲喚起し、適切行動に導くことを目指している。

研修・指導実績企業	取得資格
・ J A 京都中央会 / J A 生駒 / ・ 米海軍横須賀 / 神奈川県経営者協会・栃木県経営者協会 ・ (株) ファンケル ・ いすゞ自動車 (株) ・ (株) クボタ ・ いなば食品 (株) ・ タカナシ乳業 (株) ・ 学校法人神奈川県住宅福祉学園 ・ 同志社女子大学 ・ 園田学園女子大学等	・ JCDA認定 CDA 国家資格キャリアコンサルタント ・ 実践心理カウンセラー ・ 公益財団法人実務技能検定協会秘書検定1級 ・ ビジネス文書検定1級 ・ サービス接遇検定1級 ・ ビジネス電話検定実践級

本日の内容

1. 今日のセミナーで得られること
2. 影響力と強化ポイント
3. 企業のイメージづくり、ワンランクアップの3ポイント
 - 好かれなければ聞いてもらえない（心のメカニズム）
 - 話しても伝わらない（好感のメカニズム）
4. 実践好感マナー（好感マナーの5要素）
5. CI理念を接客に落とし込む（事例）
6. 今日のまとめ



1. 今日のセミナーで得られること

好かれ頼られ満足される講師

今さら人に聞けない、
マナーの本質&テクニック

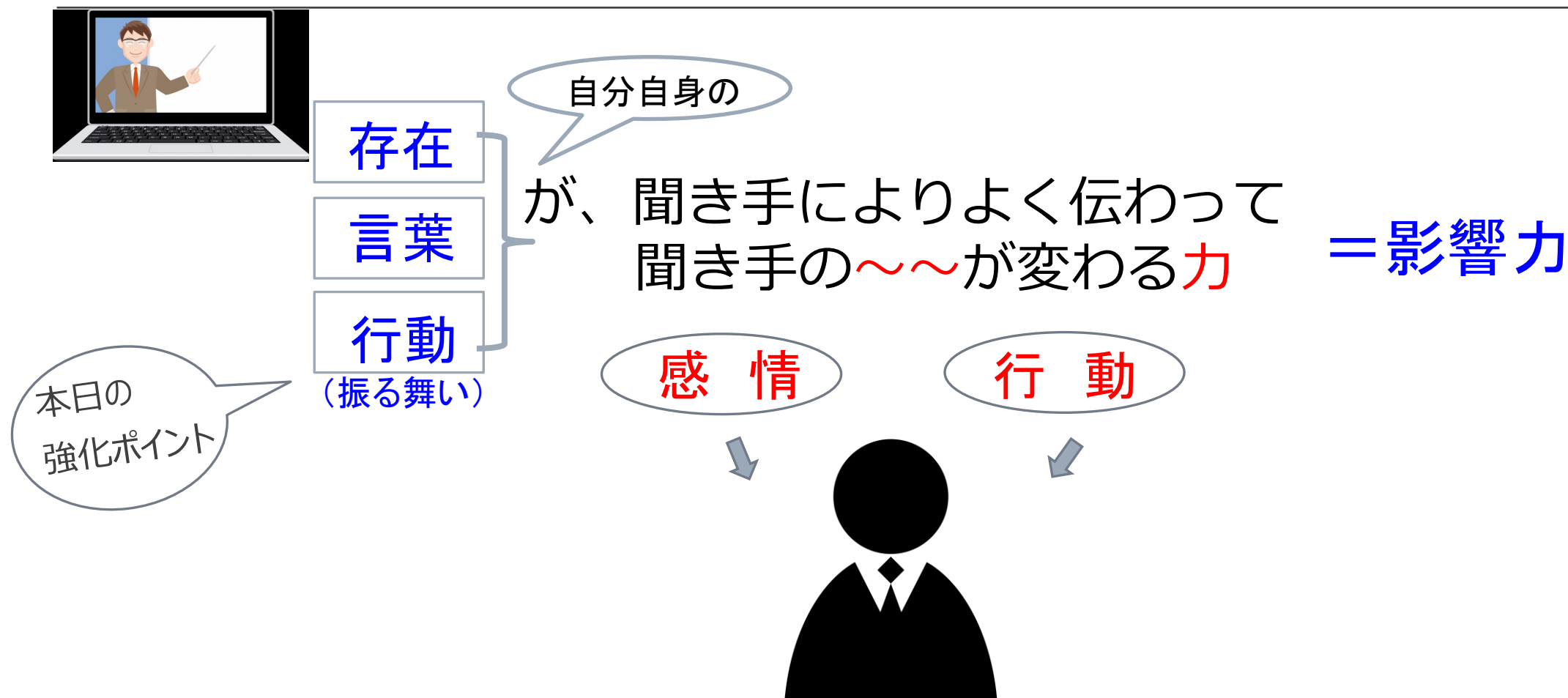
自信がありそうに見せる
Tips (秘訣) !



情熱を伝えて
企業イメージも上がる
ポイント!

企業イメージもアップ

2. 影響力と強化ポイント



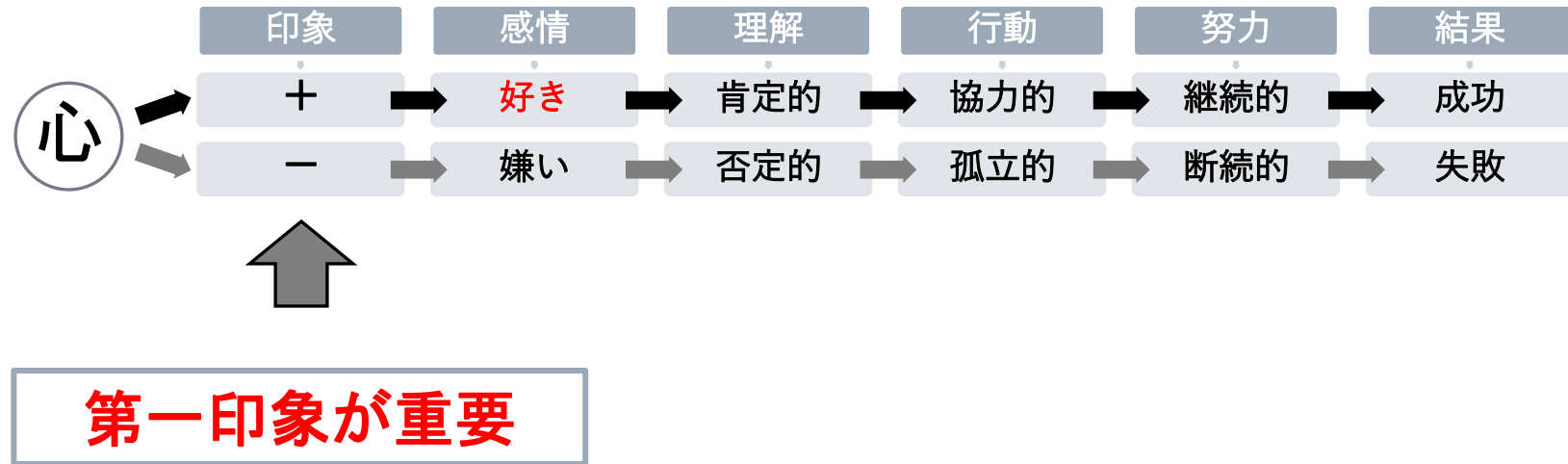
3. 企業のイメージづくり ワンランクアップの3ポイント

- ①会社のイメージづくりを担う意識を持つ → 好かれる人柄 → 好感づくり
- ②自信と勇気を持つ → 堂々とした説得力と信頼感 → 信頼づくり
- ③経営理念や社是を意識する → 常に自分の行動に落とし込む → 満足づくり

好かれ頼られ満足される講師

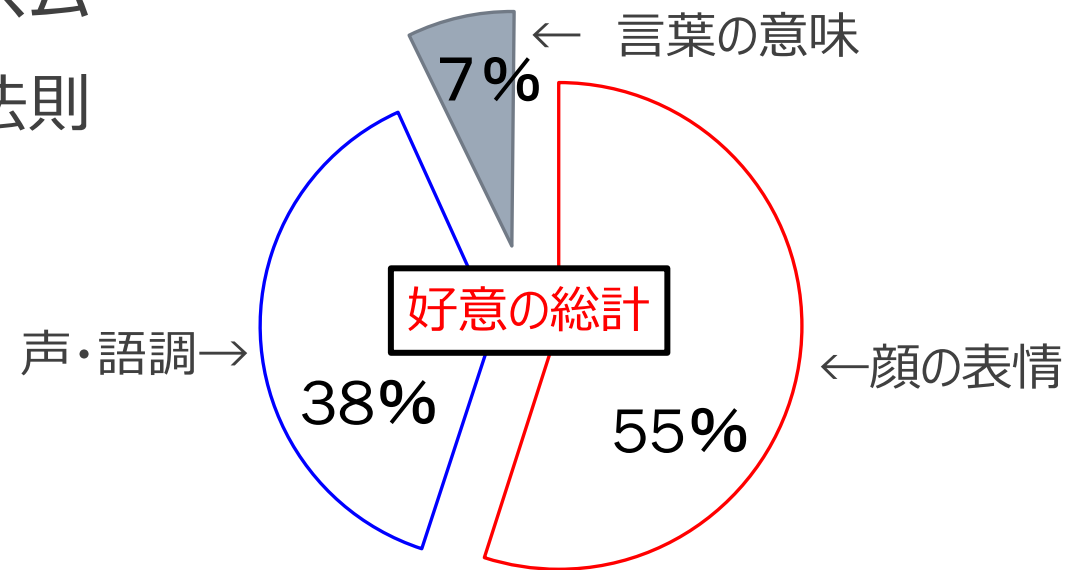
● 好かれなければ聞いてもらえない

● 心のメカニズム



● 話しても伝わらない

- 好感のメカニズム
→メラビアンの法則

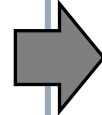


言葉は意味通りに伝わらない

4. 実践好感マナー

●好感マナーの5要素

- ①表 情
- ②声・語調
- ③姿勢・態度
- ④言葉遣い・話し方
- ⑤身だしなみ

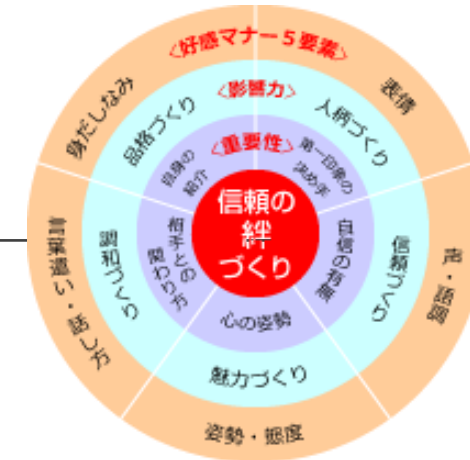


きちんと丁寧に

好感＝感じがいいなあ～

好かれ頼られ満足される人

愛想・・・人当たりのよい言葉・態度振る舞い ➡ 信頼感
愛嬌・・・表情や所作に人に好感を与えるもの ➡ 親近感

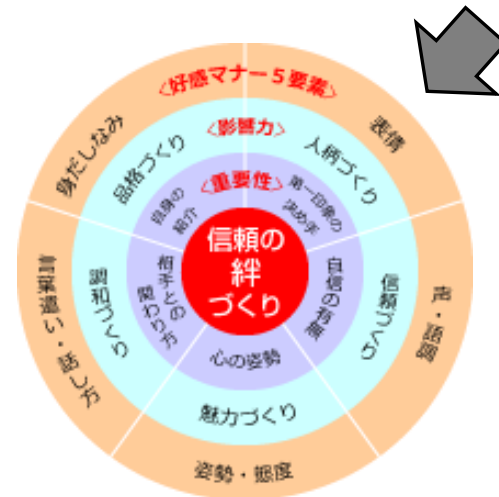


①好感を得る表情づくり ＝自然な笑顔

表 情

影響力：人柄づくり

重要性：第一印象の
決め手



ポイント

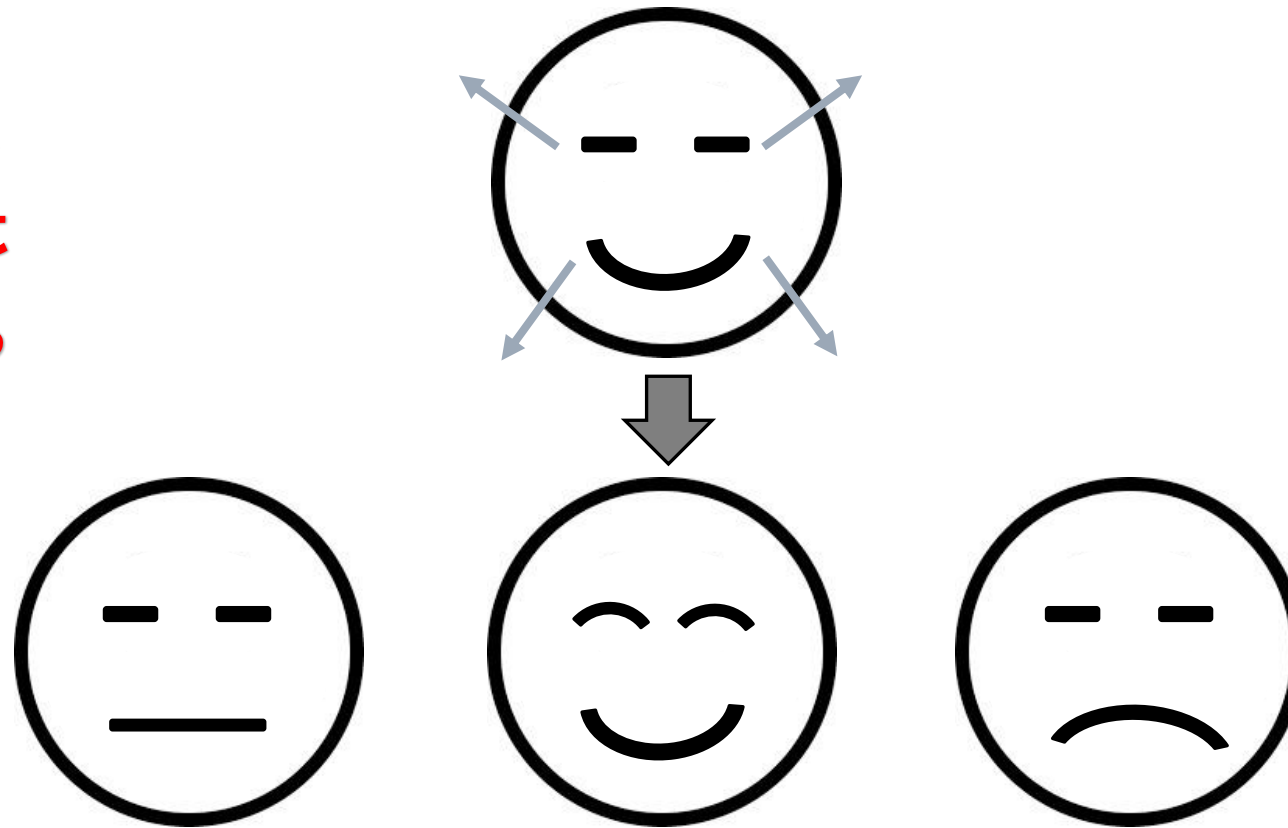
- ①人前では無表情にならない。
- ②自然な笑顔を心がける。



● スマイルトレーニング

＜実践方法＞

1. 顔の力を抜く
2. 目元を月型に
3. 口角を上げる



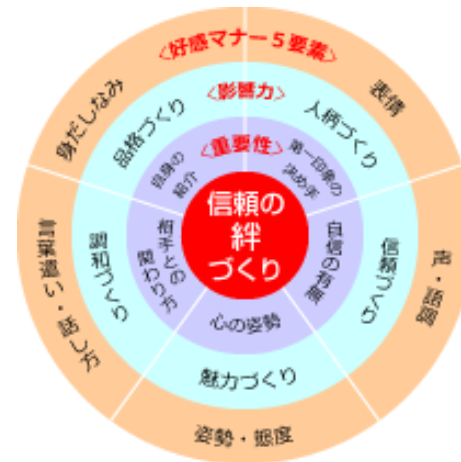
無表情 = マイナス評価

②好感を得る声・語調づくり ＝ハリのある声

声・語調

影響力：**信頼**づくり

重要性：自信の有無



ポイント

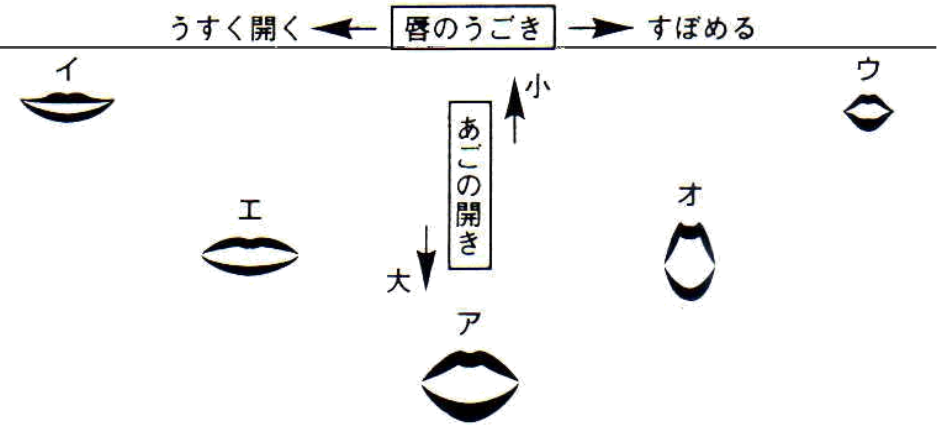
★ハリのある声

＝やる気、エネルギーを感じる声

● ヴォイストレーニング

＜実践方法＞

1. しっかりした声→腹式呼吸
2. はっきり発音→滑舌練習
3. 声を上向きに出す→上あごを開ける



①ウ・イ・ア … 10回

②オ・エ …… 10回

③パラピリプルペレポロ …

● ブレストレーニング ＝自信と勇気づくり

＜実践方法＞

1. 腹式呼吸→鼻から吸って、口から吐く
2. 長~~~~く 吐く 吐く 吐く ...
3. 緊張を味方にする

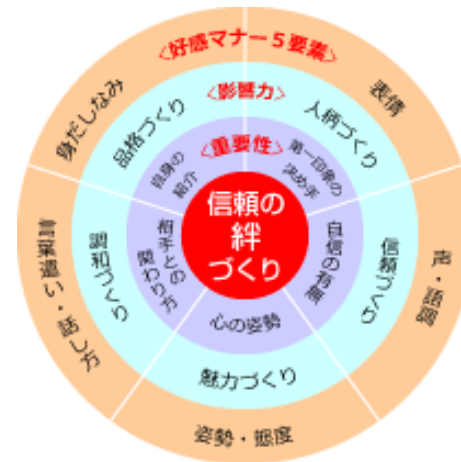


③好感を得る姿勢・態度 ＝メリハリのある挨拶

姿勢・態度

影響力：魅力づくり

重要性：心の姿勢



ポイント

★メリハリのある挨拶

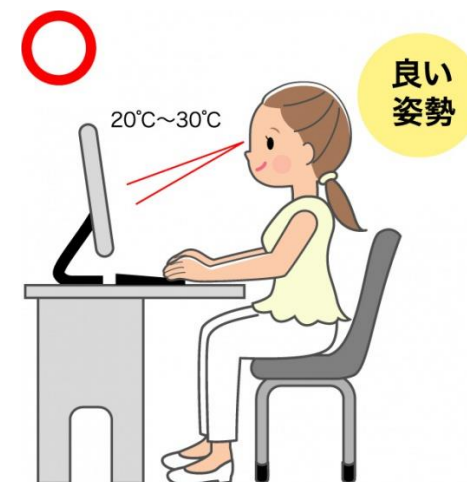
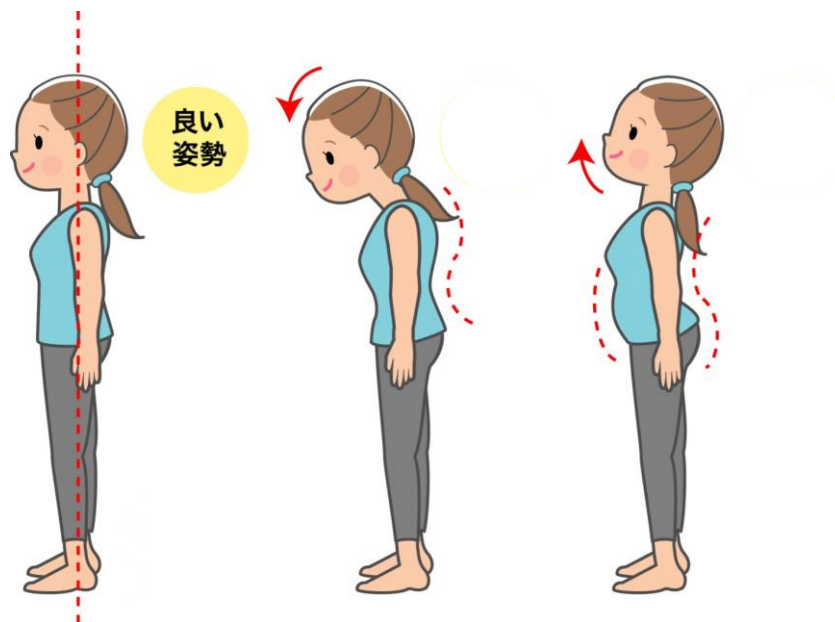
＝けじめを感じる振る舞い

● メリハリのあるお辞儀トレーニング

＜実践方法＞

1. グー、ストン、フー

2. サッ、ピタッ、スー



● メリハリのあるお辞儀トレーニング

2. サッ、 ピタッ、 スー



素早く倒す

止める

ゆっくり起こす



浅い礼
(会釈)



普通礼
(敬礼)



深い礼
(最敬礼)

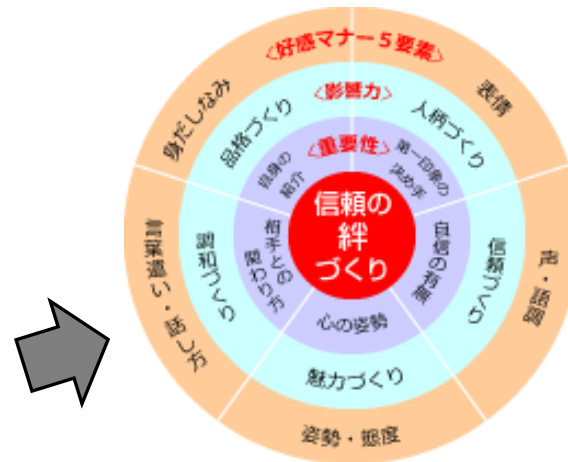
- あかるく
- いきいきと
- さわやかに
- つねに

④好感を得る言葉遣い・話し方 ＝影響力者として

言葉遣い・話し方

影響力：調和づくり

重要性：相手との
関り方



ポイント

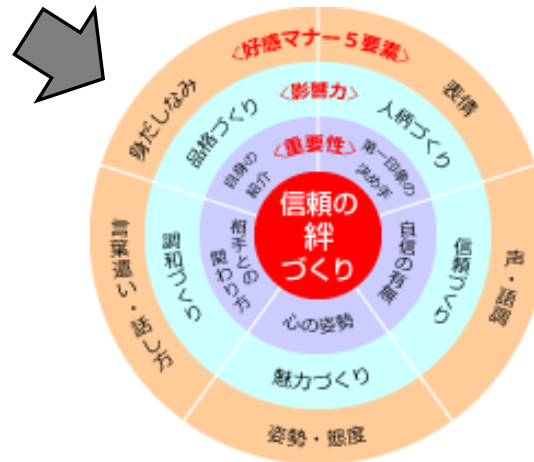
★正しい敬語表現と感じのよい表現で
＝尊敬と感謝を伝える

⑤好感を得る身だしなみ ＝会社の代表として

身だしなみ

影響力：品格づくり

重要性：無言の
紹介状



ポイント

★上質感でイメージアップ

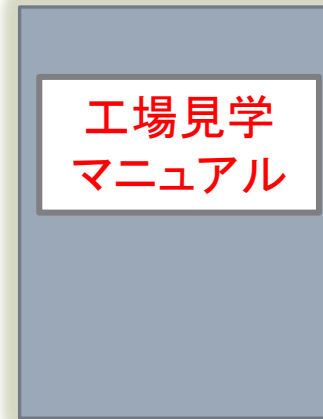
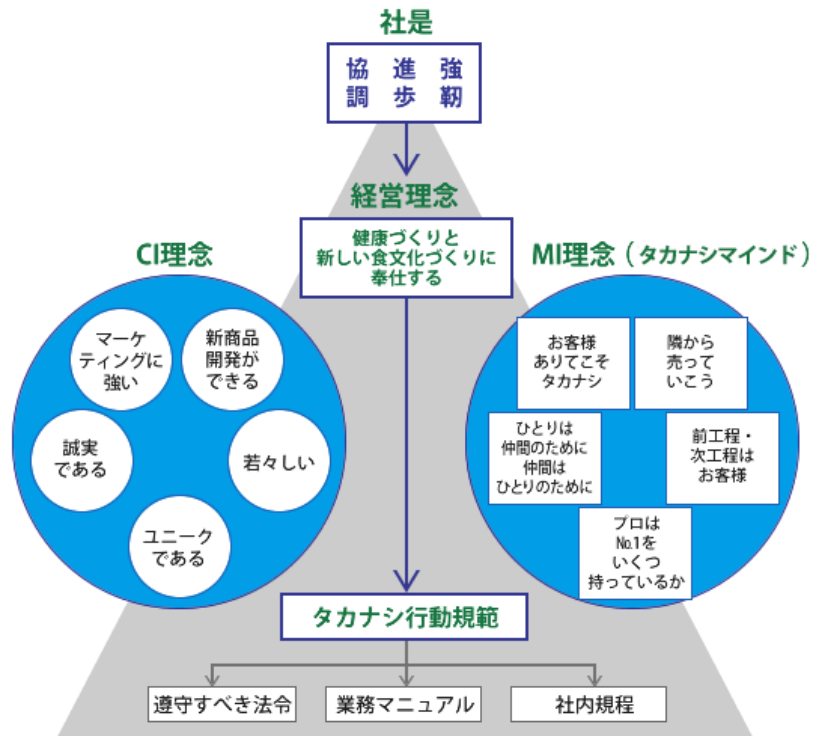
＝自信と勇気を見せる

5. CI理念を接客に落とし込む (事例)

●おもてなしの心を伝える接客マナー研修

1. 「おもてなしの心」とは？
2. 接客マナーの基本
3. 好感度が上がるおもてなし行動
4. 立ち居振る舞いのテクニック
5. 言葉遣い・話し方のテクニック
6. テクニックの実践・練習方法

5. CI理念を接客に落とし込む (事例)



★おもてなしの心を伝える
接客マナー研修

- ①言葉遣いの見直し
- ②話し方のトレーニング
- ③CI理念の落とし込みの提案

6. 今日のまとめ

- ①会社のイメージづくりを担う意識 → 好かれる人柄 好感マナーの実践
- ②自信と勇気を持つ → 堂々とした
説得力と信頼感 声の出し方

意欲的な心がテクニックの土台になる
- ③経営理念や社是を意識する → 常に自分の
行動に落とし込む カスタマイズ研修

● 次回のご案内

- ★「声と話し方で企業イメージを劇的アップ」 (仮題)
- ★秘書検定1級・準1級面接試験の合格セミナー (個人指導・随時)
- ★ビジネス系検定 (サービス接遇検定・
ビジネス実務マナー検定・ビジネス文書検定)
1級合格セミナー (個人指導・随時)





ご清聴ありがとうございました。

URL: kishimoto@taca-business-rapport.org

kishimoto@taca-business-rapport.org

