

セミナー報告

令和元年度 男女共同参画セミナー①

「～円滑な人間関係を築く～ノンバーバル（非言語）コミュニケーション術」

令和元年 6月 29日(土) 10時～12時

講師 ^{うえむら}植村 ^{えみ}恵美（上級心理カウンセラー）



【プロフィール】

- ・コミュニケーション能力検定委員会認定講師。
- ・2008年オフィスブルーミングスマイルズ（人材教育育成事業部&MC事業部）設立。NPO福岡キャリアコンサルタント協会理事。
- ・経営人材コンサルタント及び、上級心理カウンセラーとして、企業、学校、病院、福祉施設などで活躍中。

《セミナー概要》

コミュニケーションとは「伝えあって、共有すること。」違うということを受容しながら共有する。バーバルとは、言語的表現(会話・電話・手紙・メモ・メールなど)。ノンバーバルとは非言語的表現(服装・髪型・立ち居振る舞い・表情・しぐさ・姿勢・においなど)。

表情・態度・口調は言葉以上に重要。マナーと接遇をばらばらに考えているが、接遇の“遇”とは「もてなす」の意。表裏がないから「おもてなし」。私は悪くないと思って「申し訳ありません」は表面だけ。心からの「ありがとう」「すみません」は相手に伝わる。マナーは非言語コミュニケーション→マナーは配慮することができる→気づきの大切さ。それを実践・くり返しによって習慣化する。

また、傾聴スキルの重要性についても、聴き手・訊き手の姿勢(うなずき・あいづち・うながし)が会話の質を決める。トークスキルを上げるには聴き方上手になろう。

あいさつは、人と人とのコミュニケーションにおいての基本。また、自分と相手の存在を確認しあう重要なやりとり。といった『ノンバーバルコミュニケーションの重要性』を、具体的な例を挙げながら講演された。

※別紙資料

《受講生の感想》 ※抜粋

- ノンバーバルコミュニケーションは大切。参考になった。これからの生活（仕事・家庭）で役立てたい。常に心がけていきたい。まずは第1印象を良くしたい。まず身だしなみ。
- 会社や家庭でも、十分心がける事の大切さを学べた。
- ノンバーバルコミュニケーション、将来につながる言葉。すべてに通じると思う。
- ノンバーバルコミュニケーションの重要性が良く理解できた。自分が人を傷つけてはいないか、気を付けたいと思う。
- 言葉以上に伝わるコミュニケーションがある事を改めて認識できた。
- 楽しく時間が短く感じた。• とても勉強になった。楽しかった。• 身近な内容もあり、とても勉強になった。
- 先生のコミュニケーションの高さ、日常でも職場でも活用できる内容だった。
- 日常生活に活かしたい。• 参考になった。• おもしろかった。• 色々な事に気付かされた。
- 講師の魅力で話に引き付けられた。• 先生が表情豊かに話していた。• わかりやすかった。知らないこともあってよかった。• 忘れていたことを思い出させてもらった。
- 先生の一言一言がためになりました。• 仕事でいつもコミュニケーションに悩んでいるので。
- 先生の話の内容に沿った具体例や例えの話等が興味深くわかり易い。身だしなみ、おもてなしの意味、コミュニケーション能力はノンバーバルを含むという事。
- 日常の生活の中で気づきがあった。「ノンバーバル」が自分の思っていたものと違ったことも勉強になった。今までの反省とこれからの生き方にも、とても重要な事であった。
- 「気づき」の大切さ、ノンバーバルコミュニケーションスキルアップするよう努力したいと思った。大変魅力的な講義で、今後の生き方に活かしていけたらと思う。
- のんびんだらりの生活を反省した。それなりに人間力UPするよう努力したい
- 接遇という言葉を知った。
- あいさつの心がけ、意義。マナーなども知らない事が多いと反省。マナーの勉強をしてみたいと思った。
- スーツで座る、立つ時のマナー、座の位置、会に参加する時の身だしなみ、勉強になった。
- AIでは伝えられない事を、先生の講義を参考にしながら、頑張りたいと思う。『たましいは細部に宿る』
- 自己責任の時代が来てることを知らなかった。自分の人生、生かすも殺すも自分次第ということが印象に残った。
- とても楽しい講座で、これからの人生のいろいろな場面で役に立てたいと思った。



< 男女共同参画セミナー① >

円滑な人間関係を築く

『ノンバーバル（非言語）コミュニケーションの重要性（術）』

～ 笑顔が広がる 豊かな人生を 自らが創造するために ～

社会人、職業人としての基本的なコミュニケーション（マナー・接遇等）スキルを教養として身につけ、適切に表現できるようになりましょう。

尚、良好、かつ、相手へと好感&安心感を与えることができるコミュニケーションスキルは、、、
円滑な人間関係を構築し、自身の外・内部顧客の満足度を高め、
自身のたった一度きりの人生を豊かで幸せ、また何より、たしかなものとしませう！！



令和元年6月29日（土）
講師：ブルーミング スマイルズ

代表 ^{うまむらえみ} 植村恵美
[経営（人財）コンサルタント]
[上級心理カウンセラー]

※ 参考学習：1Pの補足として、、、

* 『あなたにとって、‘顧客’とは…』 改めて、考え・見つめてみましょう。

‘顧客’とは、、、サービス・ホスピタリティ対象者のこと。

‘顧客’と言うと、お客様だと思いがちですが、それだけではありません。

‘顧客’は自分の立場を基準に見ると、大きく2つに分けられます。



[外部顧客] … あなたの会社（職場）外にいて、
商品やサービス・ホスピタリティ、情報などを取引してくれる人。

[内部顧客] … あなたの会社（職場）内にいて、
あなたやあなたの仕事を頼りに自分たちの仕事をしてくれる人。

※ サービス・ホスピタリティマインドを創り出す、基本3要素とは、、、？

参考

「A：人」 … Aの要素である5つのポイント
① 主体的に行動する ② 顧客を理解する ③ 顧客の立場に立つ
④ ニーズを想像する ⑤ 約束を守る

「B：環境」 … Bとは、目に見えるものすべてであり、顧客が目にする場所すべて
① 身だしなみを整える ② 表情・態度にも注意を払う ③ 職場を整理・整頓する

「C：プロセス」 … Cとは、より良いサービスの実現に向けて、行動を起こすこと
① 理念・方針を理解する ② 迅速に対応する
③ WIN-WINの関係づくり ④ サービスの限界を理解する

◇ はじめに、オリエンテーション ～アイスブレイキング～

- ◎ 講師あいさつ&自己紹介
- ◎ 本日の目的 … 表紙参照
- ◎ セミナー時におけるルール、進め方：3つの約束（積極参加・守秘義務・1収穫）
- ◎ キーワード：♪気づき♪ ★人間の成長のプロセス [気づき → 実践&繰り返し → 習慣化]



■ 本日まで参加の皆さんに … 2つのお訊ねです！！

① 『今日のご自身の身だしなみ、数値化したら、何点ですか？』

(セミナー受講者として、学ぶ人としてを基軸として、
どのくらい実現出来ているか、チェックしてみてください)

/100点

② (主に、男性へのお訊ねではないか、と理解される方もいらっしゃるかもしれませんが…)

『ベルトには、穴が奇数 (ビジネス用のベルトには5つの穴が多い) で
空いていることが多いですが、あなたは何番目の穴で留めていますか？』

[5つの穴のベルトだと仮定して、ベルト先端から中央に向かって○番目
< 1 or 2 or 3 or 4 or 5 >



- 3 -

◇ 今、今からの産業界ビジネスマーケットの理解・認識

⇒労働市場を取り巻く環境

◎ 経済環境の変化 時代に合わせた新しいビジネスの方策が必要！

※ 「経済財政運営と改革の基本方針 2018」

- ① 人づくり革命の実現と拡大 ② 生産性革命の実現と拡大 ③ 働き方改革の推進
④ 新たな外国人材の受入れ ⑤ 「経済・財政一体改革」の推進

※ 「未来投資戦略 2018」

※ 競争社会 → 「価値創造社会」への移行期

(経済発展を第一と考える競争社会が終わり、
商品やサービスの充実を優先的課題とする「価値創造社会」への移行期)
→ ・企業のグローバル化 ・顧客のニーズの多様化 ・商品のライフサイクルの短期化

◎ 企業、職場 (社会) で求められる人財像、重要視する能力とは、…

◆ 採用選考 (合否) 時に重要視する能力要素の第1位は…

「コミュニケーション (マナー・接遇) 能力」

◆ 「社会人基礎力」 < 3つの能力 / 12の能力要素 >

確認：上記は、一般的に産業界 (企業・組織) において、社員・スタッフに身につけ、備えていて欲しいと重要視する能力です。ここで「あなた」にお訊ねです！
あなたこそが、まずは必要とされる人財に該当していますか？
尚、上記能力は自己責任時代の今、今からにあたって、エンプロイアビリティと言われる能力そのものです。まさしく求められるビジネスパーソンに必須能力なのです。

- 4 -

◇ 円満な人間関係を構築できる人ほど、コミュニケーションスキルを身につけています！

『 **ノンバーバル（非言語）コミュニケーションの重要性** 』

～ 表情、態度、口調は、言葉以上に重要 ～

◎ **そもそもコミュニケーションとは？** *コミュニケーションの基本を理解しましょう！

★ **コミュニケーションの定義**：ひと言で言うと、『 **伝えあって、共有すること** 』

★ **コミュニケーションの種類**：

『 **バーバルコミュニケーション** （言語的表現） 』

例：[会話、電話、手紙、メモ、メールなど ...]

『 **ノンバーバルコミュニケーション** （非言語的表現） 』

例：[服装、髪型、立ち居振舞い、表情、しぐさ、姿勢、**におい**、
声の調子&大小&強弱&高低、
イントネーション、アクセントなど、...]

“第一印象”、
“外見力”の重要性！！

確認：一般的に人は、上記ノンバーバルコミュニケーションスキルのそれぞれが感じの良いものであると、相手に対し、良い印象を抱く傾向があります。

◎ **参考：【アルバート・メラビアンの法則】** ※第一印象を決める3要素！

アメリカの心理学者。人が人の第一印象を抱くとき、
どのようなことに影響されるかを研究。第一印象。身だしなみの重要性。

< 視覚（みた感じ） >

「 服装、髪型、立ち居振舞い、表情、しぐさ、姿勢など 」 (55) %

< 聴覚（きいた感じ） >

「 声の調子&大小&強弱&高低、イントネーション、アクセントなど 」 (38) %

< 言葉（言葉そのもの） >

「 言葉や話題の選び方、話の簡潔さ、正確さなど 」 (7) %

100 %

* ちなみに、上記は人と会った場合の3つの要素ですが、**電話など**のような場合は、
視覚情報（みた感じ）がないため、第一印象が次のように変わります。

< 聴覚（きいた感じ） >

「 声の調子&大小&強弱&高低、イントネーション、アクセントなど 」 (86) %

< 言葉（言葉そのもの） >

「 言葉や話題の選び方、話の簡潔さ、正確さなど 」 (14) %

100 %

確認：一般的にコミュニケーションスキル（特に、ノンバーバルコミュニケーションスキル）は「**女性の方が高い**」と言われてています。尚、このことは、**組織力・コミュニケーション力**にも影響します。

◇ ノンバーバルコミュニケーションスキルアップ 実践編

■ チャーミング（魅力的）な自分を効果的&適切に伝えるための『表情筋』のトレーニング

☞ **笑顔（表情力）アップのために** **豊かな表情は、豊かな人間関係づくりに欠かせません！！**

↳ 表情筋とは、感情を表す筋肉のことです。

表情筋を鍛えることで、自分の感情（嬉しい、悲しい、楽しいなど）を相手にうまく伝えることができるようになります。

自然に柔らかい表情や笑顔が出せるよう、**表情筋のトレーニング**をしてみましょう！



【トレーニングワーク】

※ ステキな表情になるために思いっきり顔の筋肉を動かしてみましょう。

(1) **ウ・ン・パ・ニ 体操**（むくみ解消の効果もあります）*20回×3セットが理想。

1. 口をとがらせるように「ウ～」
2. 顔を中央に寄せるイメージで「ン～」
3. 驚いた顔で「パッ」、顔の緊張も一気に開放
4. 頬を持ち上げるように「ニ～」

(2) 『**滑舌（早口言葉）**』**トレーニング** ☞（伝える力が高まります）

* 口を上下、左右に大きく開いて、チャレンジしてみましょう。

- ① ながも長持ちの上に、なまむぎ生麦、なまごめ生米、なまたまご生卵、まめなななた豆七つぶ、なまごめなな生米七つぶ、なな七つぶなた豆。なまごめ七つぶ生米。
- ② この竹垣に竹立てかけたかったのは、竹立てかけたかったから、竹立てかけたのです。
- ③ あおまきがみあかまきがみきまきがみ青巻紙赤巻紙黄巻紙、きまきがみあかまきがみあおまきがみ黄巻紙赤巻紙青巻紙、ながまきがみ長巻紙に赤巻紙。
- ④ ぶくぼく馬具武具馬具、ぶくぼく馬具武具馬具、みぶくぼく馬具三武具馬具、合わせて、ぶくぼく馬具武具馬具六武具馬具。

- 7 -

社会人、職業人以前に、人としての基本姿勢、大切な‘在りよう’

◇ 公私に亘っての人間関係形成、外・内部顧客満足度、モチベーションアップ、また、経営・組織構築、運営力アップのために...最も重要な姿勢、向き合い
ノンバーバル(非言語)コミュニケーションスキルの重要性 ▶ **「傾聴スキル」**



◎ “聴く”ことの大切さ … “聞く” “聴く” “訊く”

〈エクササイズ〉 → 「伝えることの難しさ」を実感！ ※ 外・内部顧客へ伝える際に留意することとは。

◎ 上手に傾聴するためのスキル

聴き手・訊き手の姿勢が、会話（仕事）の質を決めます！

【うなずき、あいづち、促し（表情）】 **3点セット**

繰り返し、まとめる、声のトーン、アイコンタクト、席の位置、距離、


質問、共感的理解、、、 ☞ **実践的なコミュニケーションテクニック**



★ 質問の種類（「質問スキル」）

- ① 『 **クエスチョン（閉ざされた質問）** 』
（ YES・NO、もしくは、ひと言・ふた言で、答えられる質問のこと ）
- ② 『 **クエスチョン（開かれた質問）** 』
（ 答えを自由に選択できる質問のこと ）

- 8 -

- ◇ 公私に亘っての人間関係形成、外・内部顧客満足度、モチベーションアップ、また、経営・組織構築、運営力アップのために... 最も重要な姿勢、向き合い 
ノンバーバル(非言語)コミュニケーションスキルの重要性 ▶ 「承認スキル」

< ‘存在認知’ > ストローク、あいさつの大切さ

◆ 人間関係の基盤“あいさつ”の重要性

“あいさつ”は人と人とのコミュニケーションにおいて、基本中の基本です。
また、自分と相手の存在を確認しあう重要なやりとりです。

◆ “あいさつ”の2つの意味

- ① 『自分の存在を伝えるため（私はここにいます）』
- ② 『相手が今そこに存在していることをわかっていますよ、と伝えるため』



“あいさつ”とは、ただ言葉を言えば良いというものではありません。
相手が気づき、“あいさつ”を返してくれて、初めて成立するものです。

◆ “あいさつ”の心がけ “あ”・・あかるく、“い”・・いつも、“さ”・・先に、“つ”・・続けてひと言

確認 : あなたは、外部顧客（取引先、組織、人等）&内部顧客（自身が所属している組織の上司、同僚、部下、スタッフ等）のお名前をフルネームで言えますか？ 書けますか？

確認マナー : 「おはようございます」、「こんにちは」、「こんばんは」、...
あなたは時間の流れを意識して発していますか？

まとめ → 終了

◎ 講師より、ふり返り・・・「本日、お伝えしたこと」

◎ 講師より、ひと言、プラスα ノンバーバルコミュニケーションスキルの礎にあるものは...

《名言参照》*円滑な人間関係を構築、好感&安心感を与えることができる人ほど、心得、実践しています！！

『礼儀正しさは最大の攻撃力である』キングスレイ・ワード『ビジネスマンの父より息子への30通の手紙』より

『たましいは細部に宿る』

《プラスα》【「仕事のマナー」: 再点検！ “一流の人のマナーとは？”】 名刺交換、適切に出来ていますか？

◆ 言葉遣い...

【Q】○×商事の受付での応対です。

お客様：「佐藤と申しますが、第一営業部の鈴木部長と15時にお約束を頂いております。」

受付：「佐藤様でございますね。お待ちしております。」

さて、この言葉遣いは適切でしょうか？

<YES or NO>

◆ 大切なゲストを迎える場合の留意点とは？

◆ ビジネスシーンのノック回数は？ ... (2回・3回・4回)

◆ 手土産を渡す時は？ ... 袋ごと渡してもOKですが、ひと言添えるのを忘れずに！
但し、感謝・謝罪の際は、袋から出してお渡しを。

◆ 商談で相手の話を聴く ... 必ずメモを取りましょう！持ち物にも配慮が必要です。

◎ 質疑応答（お時間許す限り、セミナー後でも、お気軽に！）

◎ 本日、結びのあいさつ（とびっきりの笑顔で結びましょう）

