

【**接遇**の**差**の**付け方**】**教えます!**

Office Smile specel presents

あなたのサービスの印象が **120%** アップする接遇マニュアル





【推奨環境】

このレポートに書かれている URL はクリックできます。

できない場合は最新の AdobeReader をダウンロードしてください。

ダウンロードは無料です。

<http://www.adobe.co.jp/products/acrobat/readstep2.html>

【本書の著作権契約について】

本書は著作権法で保護されている著作物です。

従って、使用につきましては、以下の点にご注意ください。

■本書の著作権は、著者である Office Smile・三浦 真弥に属します。

著者の許可なく本書の複製・転載・流用・転売などをすることを禁じます。(全部、一部に関わらず)

■本書の一部、または全部を、著者の事前の許可なくあらゆる手段（印刷物・電子ファイル・USB 等記録媒体）により、上記の内容に反した場合、損害賠償金を請求いたします。

(違反件数に金十萬円を乗じた金額となります。)

この契約は、本書を受け取った方（以下、甲とする）と、著者（以下、乙とする）との間で合意したものです。本書を甲が受け取った時点でこの契約は成立します。

本書に書かれている情報は、作成時点での乙の見解です。

乙は甲に対して、事前の許可なく情報の最新化や誤りの訂正などをおこなう権利を有します。

本書の作成には万全を期しておりますが、万一誤りがありましても、乙は甲に対して一切の責任を負わないことをご了承願います。

また、本書を利用したことにより生じたいかなる結果に対しても、乙は甲に対して一切の責任を負わないことをご了承の上、自己責任にてご利用ください。



目次

Chapter_1

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
プレゼンターの役割とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	9

Chapter_2

印象力を上げることこそ接遇を身に着ける本質・・・・・・・・	11
接遇を身に着けた先に何があのか?! ・・・・・・・・・・・・	12
師匠との出会いで長年の疑問がクリアに・・・・・・・・・・・・	13

Chapter_3

近年の接遇セミナーの弊害実施しても成果が出ない理由とは・・・・・・・・	17
-------------------------------------	----

Chapter_4

接遇を高めるには自分自身を高めることが必要・・・・・・・・	20
-------------------------------	----

Chapter_5

接遇で差を付ける具体的なトレーニング方法・・・・・・・・	25
------------------------------	----

Chapter_6

自己承認が将来的に与える影響は多大・・・・・・・・・・・・	30
-------------------------------	----





Chapter_7

ストレスが多い現代ご自身をポジティブ思考に改造しよう! 36

Chapter_8

「印象は相手を変える」これが Office Smile のスローガンです 44





Chapter_1

はじめに 接遇を行う目的とは

ここでは、これからお伝えすることが、より深く理解できるように伝える側と学ぶ側との溝を埋めるための、共通認識をお伝えいたします。
より質の高い接遇を実践するためにご一読下さい。



2020年東京オリンピック誘致のプレゼン

接遇実践者なら必見です!!



2020年東京オリンピック招致のプレゼンを、ご覧になったことありますか?!
ご皇室の高円宮妃久子さまはじめ、安倍首相、滝川クリステルさん、体操選手の田中理恵さんらがプレゼンを行い話題になりましたね。

YouTubeで視聴可能なので、まだご覧になっていない方は、ぜひご覧下さい。

個人的には、このプレゼンは教科書にしたいぐらい、プレゼンの在り方を示しております。

容易に、プロの手が入っていることは想像できます。

なぜ、このプレゼンを今引き合いに出したかというと、接遇実践者はその**組織のプレゼンターと同じ**だからです。

東京オリンピック招致のプレゼンターは、まさに日本を背負ったプレゼンターだったわけです。

そして、日本の良さを余すことなく、伝え切りました。

その結果、オリンピック招致に成功する栄光をつかんだわけですね。



プレゼンターの役割とは



こちらのマニュアルを手に行している方々は、いろいろな立場、組織に所属していることでしょう。

病院であったり、ホテルであったり、飲食店などのサービス業など様々な分野でご活躍のことと拝します。

そこで、働くお一人、お一人がなぜ接遇を重んじ、実践するのでしょうか？！
それは、接する方々に**好印象を与え、生産性を高める**ためになります。

人は、結局心に無形の価値を宿し、その評価を重んじます。

扱っているサービスや、物がよくても、心に宿す価値がなければ、やがて離れて行きます。

リピーター率 90% という、東京ディズニーランドはなぜ、そこまでリピーターが多いのでしょうか？！

- ・アトラクションが楽しいから？！
- ・ミッキーマウスやキャラクターに会えるから？！

そのような理由も、間違いではないでしょう。

しかし、その根底にある、裏切らないキャストの対応が、そのサービスの価値を、最大限に引き上げているという事実に、気付かなくてはなりません。

このことが、接遇実践者はプレゼンターであるという所以です。



「人の心を、掴んで離さない」サービスは、人の手によって実現できます。

ここに、接遇の目的を再確認していただき、これから伝えることを実践していただければと存じます。





Chapter_2

印象力を上げることこそ 接遇を身に着ける本質

前章では「接遇の目的」について話しました。
ここでは「接遇を身に付ける本質」ということを話したいと思います。

この場をお借りして自己紹介を兼ねて
実績や理念、ポリシーなどを感じ取って頂ければ幸いです。



接遇を身に着けた先に何があるのか?!



私は、「好印象 & チアアップアドバイザー」という肩書きで活動している、三浦 真弥（みうら まや）と申します。

こちらを手にされて、「手っ取り早く教えてよ」と思っただらっしゃるのは承知しています。

その前に、今から紹介することが、本当に効果があるのかな?! などの疑問を少しでも無くしてから、読んで頂きたいので、少し時間を下さい。

現在、人材育成機関、病院、飲食店、個人などでセミナーや、トレーニングを行なっております。

しゅうしょくあつせん 就職斡旋プログラムでは、就職率が前年比 30% アップし、飲食店でも集客率 20% アップ、個人に至っては、就職率 90%、プレゼン入選率 90% という実績を持っております。

私は、最初に接遇セミナー講師としてスタートしました。

その後、「接遇を行う本質」を知り、その奥にある印象力こそが、接遇がもたらす最大の効力である、ということに気付き、印象力アップを中心とした、接遇プログラムなどを実施するようになりました。

その人の持つ、**印象力を上げることこそ、接遇を身に付ける本質**です。



師匠との出会いで長年の疑問がクリアに



「印象力を上げることこそ、接遇を身に付ける本質」ということに気付かされたのは、師匠でもある重太みゆき先生との出会いでした。

私は今まで、数多くの接遇セミナーに参加しました。その中で、「何か足りない」という疑問を一発で腹に落として下さったのが、重太先生だったのです。

接遇で必ず出てくる「メラビアンの法則」や「接遇5原則」と言った内容が、実際に、どのようなものなのかを教えて下さったのです。

その中で、気付いたことが3つあります。

- 1、伝える者が、自ら体現者でなければならない。
- 2、相手の変えるべき所、伸ばすべき所を見抜く力が必要。
- 3、リアルに勝るものはない。

この3つです。

1つひとつ説明すると、





1、伝える者が、自ら体現者でなければならない



ある接遇のセミナーに、参加した時のことです。

講師が伝える内容は、いいことなのですが、言っていることと講師がミスマッチでした。

例えば、「笑顔が大切」という話を真顔で、事務的に伝えられても心には響きません。

どうしても、「言ってることと、やってることが違う」と感じてしまいます。

終始この現象が起こるわけです。

やはり、「笑顔が大切」という内容でしたら、講師の笑顔を見れば「確かに大事なな」と感じさせるものがなければ、説得力は生まれません。

「百聞は一見に如かず」といいますが、せっかくリアルでセミナーに参加しているのですから、この説得力が生まれなければ、意味はないということです。



2、相手の変えるべき所、伸ばすべき所を見抜く力が必要。



接遇や、マナーセミナーなどでは、伝える内容はある程度決まってきます。内容だけなら、ネットに存在する情報だけでも、学ぶことができます。

しかし、大切なのは、個人なり、会社なりで接遇の何が足りないのか、そして長所はどこなのかということを見抜く力が必要です。

更には、それを正し、伸ばす力があってこそプロなのです。

例えば、車が故障したら、どこが故障したのかを正しく知り、正しく修理すれば直ります。

これは、車への深い理解と、知識がないと出来ないことです。故障したことは、誰でも分かります。

しかし、どこが故障し、どこをどう直せばいいのかということは、専門的な知識が必要になります。

印象も同じで、「この人、印象が良いな」とか、「なんかちょっと、嫌な印象だな」と感じることは出来ても、どこが原因で印象が良いのか、反対にどこが原因で悪くなっているのか、見極める力が必要です。

更には、その原因となるものをより伸ばしたり、修正するスキルも必要ということです。

これが出来てこそ、プロであると気付かされました。



3、リアルに勝るものはない。



人は色々な学び方をしますが、一番効果的な学び方は、直に接して教えてもらうことです。

それが一番、吸収できて、理解を深められます。

職人を目指し、師匠の元に弟子入りするのが良い例です。

学ぶ方法には、次のような3つの方法があります。

- 1、本などのテキストや写真で学ぶ
- 2、動画で学ぶ
- 3、リアルで学ぶ（オンラインなどでも OK）

これに順位を付けると

- 3、リアルで学ぶ
- 2、動画で学ぶ
- 1、本などのテキストや写真で学ぶ

という順番で、学ぶ深さが違ってきます。

3番のリアルが、一番深く学び取れるということです。

この紙面をどれだけ尽くしても、リアルには敵いません。

より質のいい学びをする為には、直に接する努力も必要になります。



Chapter_3

近年の接遇セミナーの弊害 実施しても成果が出ない理由とは

「学びにおいてリアルが一番有効的である」ということは
ご理解頂けるはずですが

しかし、実際に接遇セミナーを実施しても
成果として現れないということはよくあります
その原因はどこにあるのでしょうか?!

この弊害を知ることは、今後の接遇を取り入れて行く中でかなり重要なことです。



接遇セミナー受講者の心の声を知ろう



前項で、リアルで接遇を学ぶことが一番、身に付くとお伝えしました。近年、行われているリアルで学ぶ、接遇セミナーや研修には、実は隠された弊害があります。

それは何かというと、セミナーを受講される側の在り方になります。おそらく、サービス業であれば、店員の方や、病院であれば、受付の方や看護師の方々が受講されると思います。このような方々の、「心の状態、心持ちがどうであるか?!」ということです。

私は、病院やサービス業などで、オーダーメイドの接遇セミナーやトレーニングを行っております。その中で、このような話しを聞くことがあます。

「先日も、評判のいい接遇セミナー会社さんのセミナーを実地したんです。でも、なかなか浸透せずに接遇の質が上がらないんです」

というような話しです。

これは、経営者側の考えになります。このように、接遇セミナーを実施しても効果があまり感じられない、というのは実際に受講する方々の状況が、どのようなものなのか想像が付きません。

想像してみてください、受講者は、接遇というやらなくても済むものを、要求され



ているわけです。

自分の業務をやりたいところを、時間を割いてセミナーなどに参加し、日常では使わない慣れない挨拶の仕方や、敬語の使い方を習うわけですね。

このような状態で、どうして接遇が向上していくのでしょうか?!

本当に接遇の質を上げたいのであれば、接遇を学ぶ者の心の状態、マインド自体を高める必要があります。

もしかすると、こちらを受け取られたあなたは、このマニュアルで、挨拶の仕方や、言葉遣いなどの、より実践的なノウハウを得られると、想像していたかも知れません。

しかし、本書でお伝えすることは、接遇というスキルを学ぶための土台となる部分です。

このマニュアルで、紹介していることが身に付いたのであれば、接遇という価値を、真に理解することが出来ます。

そして、砂漠に水がしみるように、接遇のスキルがどんどん吸収できる存在に変わることを約束します。

私も日夜、自分自身を高めるために、実践している内容です。

そして、まさに【接遇で差をつける】ための方法を公開します。



Chapter_4

接遇を高めるには 自分自身を高めることが必要

ご自身のビジョンや意思が結果を生んで行きます
過去の歴史をみても、素晴らしい発明や偉業の設計図は
その人の心の中に存在します
そもそも、自分を高めようという意思がなければ
その人が向上することはありません



バイト 9 割のあのテーマパークはなぜ接遇で成功しているのか?!



さきほど、東京ディズニーランド（以下 TDL）を例に出しました。
その TDL は、CA やホテルマンのような、サービスのスペシャリストの集団なの
でしょうか?!

そうではないことは、ほとんどの方々が知っています。
バイトが 9 割と言われているのに、何故あれだけの対応を可能にしているのだ
でしょうか?!

ここで注目したいのは、特別なスキルなどではなく、キャスト（TDL で働く人）
の 1 人ひとりがゲストに対する思いを、形にしているということです。

この TDL の例えからも見えてくる、接遇の差を付けるポイントは、2 つあります。

- 1、意識の高さ。
- 2、ディズニー愛。

この 2 つが TDL を、リピーター率 90% にしている、大きな要素になります。

意識は、過去の歴史を見ても、様々な不可能を可能にしてきました。
まだ、人類が空を飛べなかった頃、本気で飛ぼうと考え、情熱を注いだ人がいたか
らこそ、今の飛行機が生まれたわけです。
このように、自分自身がやろうとしていることの、青写真は意識の中にあります。



ディズニーランドで働く方々のほとんどが、「ディズニーランド大好き」という方々です。

憧れの TDL で働ける誇り、プライドが背中を押しているのは、言うまでもありません。

この思いは、人を高める原動力になります。

やがて、具現化し、より高いサービスを提供する、という結果を生むわけです。

いずれにしても、そこで働く方々の意識を高める環境があります。

この「意識の高さ」と「ディズニー愛」こそが、来られた方々を歓迎し、もてなす行動につながるわけですね。

ここでは、簡単に自分自身を高め、目指す自分になれる方法をお伝えします。

実際、セミナーで実地し成果を出している方法の1つになります。



自分を高めるには「自己承認」が必要



人には「承認要求」というものが存在します。
しかし、大人になれば、なるほど「承認」される機会は減って行きます。
特に、日本人は「承認」することが下手なように感じます。

私は、幼少期にアメリカで育ちました。
アメリカの幼稚園に通っていたのですが、先生たちの承認する力の凄さは、今でもはっきり覚えています。

私は、運動があまり得意ではありません。
幼稚園でもそうでした。
しかし、マット運動などしている時に、私がやってみると、誰の目からも、明らかに下手なのにその褒め方が凄い！
先生は、

「マヤ、グレート!! アメージング！」

と言って褒めちぎります。
私自身、その言葉に励まされ、その気になって、もっと上手にやろうとしたことを覚えています。

私の住んでいる、千葉県佐倉市というところは、金メダリストのキューちゃんこと、高橋尚子さんなどを育てた、小出監督のホームグラウンドなのですが、小出監督も褒めるのがとても上手な方でした。



実際に指導して頂いた方から、聞いた話を少し紹介しますね。

トレーニングをしている時に、相当走り込んでいるランナーに対して、小出監督は

「とてもいいタイムを出したよ！今日は調子いいね！もう一周行こう！」

という感じで、相手のメンタルを上げつつ、トレーニング量を増やすということを、よくされていたとのこと。

このように、**承認されると人は頑張る力が生まれます。**

その頑張る力が、自分をさらなる高みに上げて行く、原動力になる訳ですね。

しかし、最初に話したように、なかなかご自身を認めてもらう機会はないのではないのでしょうか？!

そこで、「**自己承認**」がとても有効になります。

人の脳は、現実と仮想の区別がつかなくなったり、同じモノでも見方で違って見えたりと、意外と勘違いしやすい所があります。

例えば、映画を見て感動して泣いたりしますが、あの世界は現実ではないということは知っています。

ましてSFの世界や、アニメの世界などは紛れもなく、仮想のものです。

しかし、リアルな実感として、感情移入することも事実です。

また、食べてもいないのに、酸っぱいレモンを想像しただけで、唾液が出てきたりします。このような、脳の特徴を利用する訳です。

では、具体的にどのようにすればいいのか次章で説明します。



Chapter_5

接遇で差を付ける 具体的なトレーニング方法

今からお伝えするトレーニング方法は
いたってシンプルです
しかし、その効果は絶大です
ぜひ実践して頂き、ご自身が体験して頂きたいと願います



私も実践している自己承認法



用意するもの

- ・鏡（なるべく顔全体が映る大きさのものをご用意下さい）

必要なもの

- ・パーフェクトスマイル
（パーフェクトスマイルに関しては、あとで説明します。）
- ・高めのトーンの声
- ・褒め言葉（あらかじめ準備し書き出しておきましょう。）
- ・なりたい自分像（あらかじめ準備し書き出しておきましょう。）

実践方法

- 1、鏡に向かう
- 2、パーフェクトスマイルを作る
- 3、高めのトーンで用意した褒め言葉を自分に浴びせかける
- 4、なりたい自分像を言葉に出して自分自身に言う。

たったこれだけなんです。

しかし、その効果は絶大です。

高めのトーンの声が、なぜ必要なのか少し説明しますね。

人は無意識に感情を声に乗せています。



その1つに、声のトーンがあります。

例えば、次のようなシーンでは、無意識に声のトーンを上げています。

- ・楽しい時、嬉しい時などポジティブな感情の時。
- ・テンションが上がっている時。

そして、それを聞いた人は、無意識に「何かいいことがあったんだな」とか、「楽しそうだな」ということを声のトーンで判断しています。

例えば、とてもケーキが食べたかったとします。

そんな時に、意図せずケーキを出されたらどうでしょうか？!

「うわぁ、嬉しい、ありがとう↑」とテンションも上がり、声のトーンも上がりますね。

しかし、嫌な上司から「お茶入れてくれる」などと頼まれたらいかがですか？!

「はい↘」と低いトーンの返事を、無意識に返しているかもしれません。

このように、人は声に表情を付けています。

言っている言葉も大切なのですが、声の表情であるトーンもとても大切になるというわけですね。

なので、自己承認する時は、脳にとって「いい話しをしているな」と感じる、高めのトーンがいい理由はそこにあります。

今紹介した「自己承認法」は、少なくとも1週間は継続してされて下さい。

1週間頑張れたら、もう1週間ぜひやってみて下さい。

おそらく2週間ぐらいやると、コツが掴め、ある程度習慣化できるようになります。

そして、何かしらの変化が起きているはずですよ。

脳科学的にも、自分で自分を褒めると、**脳は「人に褒められた時と、同じ反応をする」**ということが分かっています。

このような、脳の反応を利用し、承認要求を満たして行くわけです。

自己承認が高まると、セルフイメージも高まります。

そのうちに、なりたい自分になって行くわけですね。



そして、自分を褒めることができる人は、人の長所をより多く見つけることも出来ます。

自分のいい所を見つける数と、相手のいい所を見つける数は同じと思って下さい。

また、年齢を重ねれば、重ねるほど自分のことを構わなくなります。

特に、子育ても落ち着いた頃の女性は、要注意です。

子育て中は、髪を振り乱し、子供のオムツ交換から、夜泣きにも付き合い、昼夜を分かつたず奮闘するわけです。

そうすると、自分のことは二の次になってきます。

子供のこと、旦那のこと、家事などに追われるわけですね。

そういう時期もあるのですが、その生活が段々慣れっこになってきます。

家事の延長で、お化粧品もそこそこで、買い物に出たり、外出したりするようになります。

すると、気付けば、「あんなおばさんには、なりたくないな・・・」と若い時に思っていた、「おばさん」誕生になるわけです。

これが、おばさん誕生のセオリーです。

この「おばさん」状態で、子育ても落ち着いたから、「職場復帰しよう！」と思いついても、踏み出せない何かがあります。

その正体は、自分を構わなくなったことが1つあります。

つまり、自己承認力が落ちているわけです。

男性も同じで、男性は女性よりも、ファッションやおしゃれに意識が行きにくい環境があります。

男性は、

- ・メイクする必要なし
- ・服装はスーツか作業着でOK
- ・普段着はおしゃれよりも着やすさ、動きやすさ、機能重視

このような感覚は、年齢を重ねるごとに深まります。

気付けば「おじさん」になっているわけです。



ぜひ、おばさん、おじさんから脱却し、イケてる先輩になって頂きたいのです。

そのためにも、自分自身に、手間を掛ける時間をぜひ作って下さい。

メイクや、頭髪、服装にかける時間や、先ほど紹介した「自己承認」の時間などを作るということです。

実際に、どう褒めていいか判らないという方のために、具体例を挙げますね。

極端に言うと、本当に些細なことでも褒める材料にするのが、コツです。

例えば、

- ・ 今日ちゃんと起きれたね!
- ・ 昨日も疲れてたけどお風呂入ったね!
- ・ 仕事が早いね!
- ・ みんなのご飯ちゃんと作ったね!
- ・ 子供たちを起こして、ちゃんと学校に送り出したね!
- ・ 家事と、仕事の両立よくやってるよ!
- ・ とても輝いてるよ!
- ・ 昨日はたくさんの人たちに笑顔を与えたね!

などなど、本当になんでも良いのです。

自分の褒めるポイントを探してみてください。必ずあります。

また、「なりたい自分を言葉にする」ということは、どういうことかと言うと、

- ・ 私は笑顔が素敵で、一瞬でファンにしてるよ
- ・ 私は仕事が早く、イケてる人材だよ
- ・ 私は半年後には、社長になってるよ
- ・ 私は第一希望の〇〇会社に就職してるよ

など、「もうなっている」という完了形で言葉をかけてください。

私のセミナー受講者でも、印象力アップと共に、こちらの実践を行い第一希望の企業へ就職が出来たり、希望通りの転職が出来たりと、なりたい自己を実現出来ております。



Chapter_6

自己承認が将来的に 与える影響は多大

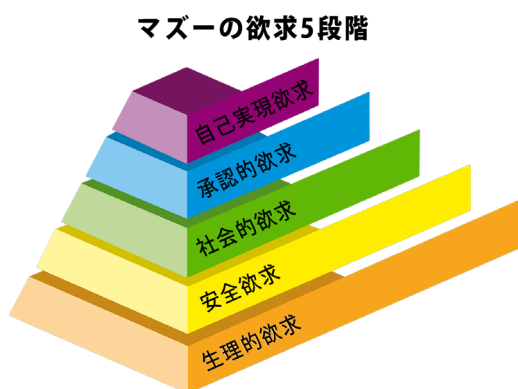
承認欲求とは人がもつ欲求の1つです
この欲求をなくすことは出来ません
私たちは、幼少期から今までどれだけ承認されて来たかが
今の自分に大きく影響しています。



自己承認が大切な理由



承認欲求というものは、潜在的に持っているものです。
しかし、なかなか満たされることのない、要求でもあります。
なので、自分自身でこの欲求を満たせるのなら、やらないのはもったいないことです。



マズローの欲求をご存知でしょうか?!
マズローの欲求の中で、承認欲求というものは、
上の段階にあるものです。

図を見ていただくと分かりますが、様々な要求
が満たされて行くと、やがて承認欲求というも
のが目覚めてきます。

○マズローの要求 5 段階

- 1、生理的欲求・・・食べたい、寝たいなどの欲求
- 2、安全欲求・・・身の安全を守りたいという欲求
- 3、社会的欲求・・・社会と関わりたいという欲求
- 4、承認欲求・・・自分の存在を認めてもらいたいという欲求
- 5、自己実現欲求・・・自分とは何かを実現するための欲求

マズローの欲求は 1 から始まり、最終的に 5 へ行くとされています。

そして、承認欲求を満たせる方法を知っているということは、最強のツールを手に



入れたことになります。

欲求というものは、自分自身でコントロール出来る相手ではないのです。

例えば、極端な例だと、否定され続けたり、理不尽なことが続くとうつ状態になってしまいます。

自分でなろうと思って、うつになるわけではないですね。

また、子供に物事を教える時に、どのように教えていますか?!

例えば、我が子のお菓子を取った子がいたとします。

そのような子を引き合いに出して、

「お菓子を取ったりするような子は、【悪い大人】になっちゃうよ」

このような教え方ばかりしていると、その子自身になって欲しくない【悪い大人】になります。

テストの点数などでも、60点取って来たとします。

そこで、「なんだこの点数、もっといい点取れるだろう」とか「100点以外は認めない」と言うのか、「頑張ったね!平均より取れてるなんて、素晴らしいよ、よくやったよ!!」
というのでは、その子の承認のされ方が違います。

ご家庭で子供たちは、この承認された度合いが大人になってから、影響して来ます。驚くべきことに、犯罪を犯す人たちの90%以上が、「親から承認されることなく育った」というデータがあるぐらいです。

自分で自分を承認する、ということは一見馬鹿げているアイデアに見えるかもしれませんが。

しかし、とても重要なことだということに、気付いていただきたいです。



自分を高めるもう 1 つの考え方



ディズニー愛ということを少し話しましたが、今からお伝えすることは、この「愛情を持つ」ためにもとても必要なことです。

それは、

「感謝を忘れない」

ということです。

先日も、セミナーで「感謝」について話しをしました。

「日々感謝されていますか?!」という質問に対して「えっ、何に感謝するんですか?!」という答えが返って来ました。

「感謝」というものは意識しないと、出来ないことかもしれないですね。それだけ、満たされ不自由がない生活をしている、という証でもあります。

では、感謝の気持ち「有難いな」と感じる時ってどのような時でしょうか?!

例えば、風邪をひくと日常の生活もしんどくなり、食欲も落ちて来ます。

このような時って、元気で食事も美味しくいただけて、普通に生活が出来るということは、有難いことだと気付けます。



また、震災などで電気、ガス、水道が止まるとどうでしょうか?!
普通に使っている、電気、ガス、水道がどれだけ有難いものか実感します。
まして、震災で誰かを亡くされたら、いかがでしょうか?!

先般、日本に起こった震災で、多くの方々が気付かれたことの1つに「感謝」というものがありました。

そして、「感謝」の気持ちがなくなると、どうなるかにも気付かれたのです。

これは、とても重要な気付きだと私自身認識し、心に刻んでいることです。

それは、感謝がなくなると「当たり前」になるということです。

電気があって当たり前、水があって当たり前、食べ物があって当たり前、ついには命があって当たり前となってしまうわけです。

そして、当たり前が続くと不満にまで変わってしまうのです。

普段、「水が出て当たり前」「電気が使えて当たり前」「車が走って当たり前」ついには「命があって当たり前」になってしまいます。

しかし、何かあると「当たり前」ではないことに気付かされます。

こう考えると、いかがでしょうか?!

先ほど話した「えっ、何に感謝するの?!」という疑問は吹き飛ばさずです。

朝、目が覚めたこと、起きられたこと、食事が出来ること、日常のあらゆることに感謝が出来るわけです。

そして、職場などでも、「お客様が来て当たり前」ではなく、このお客様は、朝目覚めて、身支度を済ませて、電車に乗って来られたんだなど、考えられるわけです。

もし、電車が動かなかったら、もし急用が出来ていたらなどと考えると、来たことが当たり前ではないと考えられます。

会社の存在にしてもそうです。

創始者始め、諸先輩方のどれだけの苦勞があって、その会社が今も存続しているか計り知れません。



このように考え、会社の存在や、仲間の存在、触れ合う方々に対して感謝を深めてみて下さい。

感謝が出来る人は、自ずと「ありがとうございます」という言葉を発することが出来ます。

そして、謙虚さを備えることが出来ます。

そのような人には、自ずと人は寄ってきます。

この感謝の実践は、日常のトレーニングで備わってくるので、意識して行って下さいね。

ここで、気を付けていただきたいことは、このようなことに気付くと、ついつい人に求めたくなります。

もし、このような話を聞いた時に、「あの人に聞かせたいわ!」と感じたのならなおさらです。

「あの人、もっと感謝した方がいいのに」とか、「あの人、横柄な態度をとるのは感謝がないからだ」など人に対して見えてしまうことがあります。

しかし、感謝を人に求めると自分が苦しくなります。

感謝や、何かに気付いた時に大切なことは「人に求めず、気付いた者が自ら実践する」ということも忘れないで下さい。

これは、求める立場から、与える立場になるコツです。

心の世界いでは、要求する心よりも、与える心の方がより高い位置にあります。

そして、心が豊である証にもなります。



Chapter_7

ストレスが多い現代 ご自身をポジティブ思考に改造しよう！

何かと多いストレスですが、実は故意的に減らすことができます
そのメカニズムと方法を知って
安定した精神とポジティブな思考を手に入れよう



ポジティブな自分を保つ秘訣 4 つ



人は1日に7万回ぐらい思考する、と言われていました。
そして、実にその8割がネガティブな思考が占めているとのこと。

これは、生きるために必要な能力かもしれませんね。
だからこそ、ポジティブな思考は意図的に行う必要があります。

この、ポジティブな思考を、自ずと作り出す方法が、存在することをご存知でしょうか?!

心を安定させたり、幸福感を味わったりさせるホルモンの分泌を、活性化させれば
いいわけです。

このホルモンの正体は「セロトニン」と言われるホルモンです。
セロトニンは別名「幸せホルモン」とも言われております。

このセロトニンの分泌を故意的に、活性化することが出来ます。
主にこのセロトニンの分泌を、活性化させる方法が4つ存在します。

セロトニンの分泌を活性化させる方法4つとは

- 1、表情筋を上げる
- 2、抗重力筋を使う
- 3、食生活を意識する
- 4、太陽光を浴びる

ということです。



1、表情筋を上げる

「顔の表情筋を上げる」とはどういうことかと言うと、それは、「笑顔を作る」ということです。

しかし、人には人それぞれ笑顔の概念があります。

ここでは、パーフェクトスマイルのことを「笑顔」と言います。

パーフェクトスマイルには、3つの条件があます。

- 1、目が三日月型になっている。
- 2、表情筋が上がっている。
- 3、スマイルラインが出ている（スマイルラインとは上の歯が8～10本出ている状態です）。

※動画でトレーニング方法とパーフェクトスマイルを見る

この3つの条件が揃った笑顔を「パーフェクトスマイル」と言います。

こちらの写真をご覧ください。



- 1、目が三日月型
 - 2、表情筋が上がっている
 - 3、スマイルラインが出ている
- この条件を満たしております。

少し詳しく説明すると、目が三日月型をしていると、たとえマスクをしていても笑顔だと分かります。



こちらの写真はピンクの四角がマスクだとして、顔の半分ぐらいは隠れてしまいます。



しかし、笑顔だということが分かりますね。

さらに、表情筋が上がっていると、頬がプクッと盛り上がります。

写真に撮ると、その頬が輝いて映ります。

アンパンマンの頬が、キラッと光っているのにお気づきでしょうか?!

あのような輝きがあると、「この人、良い人!」と無意識に脳が感じます。

アンパンマンは正義の味方の象徴として、あのパーフェクトスマイルがあるわけです。

では次の写真をご覧ください。



こちらの写真をご覧になって、いかがでしょうか?!

はっきり笑顔だと、判断がつかないのではないのでしょうか?!



しかし、マスクに見立てたピンクの四角を外すと、笑顔だと分かります。
よく「目が笑っていない」という表現がありますが、事実、目が三日月型をしていないと、目が笑っていないということなのです。

私の経験上、パーフェクトスマイルを何もトレーニングせずに作れた方は、ごくわずかです。

なぜパーフェクトスマイルに拘るかということ、しっかり表情筋を上げる為です。
口角と、頬を上げるには大半の方は、トレーニングが必要です。

笑顔は、心で作られると思っていませんか?!

間違いではないのですが、実際に笑顔を作るのは筋肉になります。

筋肉は、使わないと衰えます。

反対に、鍛えれば強くなります。

表情筋も使わないと、どんどん衰えて行きます。

これを機会に、表情筋を意識してみてください。

パーフェクトスマイルのトレーニング方法に関しては、私のブログで紹介しているので、そちらをご覧ください。

▷▶▷接客で必要な笑顔のトレーニング法【筋肉の図解で説明】

トレーニングを始めると、表情筋が筋肉痛を起こす場合があります。

このような時は、無理せず休みを入れながら、トレーニングして下さい。

筋肉痛は、筋肉の細胞が破壊された時に起こります。

そして、その細胞が修復される時に、前よりも強い細胞になります。



このようにして、筋肉は強化されていくので、筋肉痛になったということは、効果的なトレーニングをした証です。

そして、パーフェクトスマイルが作れるようになったら、意識して絶えず笑顔を作るようにして下さい。

黙々と、デスクワークをする時、人に接する時、お風呂に入る時など、笑顔が作れる時は意識して作って下さい。

これを続けると、本当にポジティブ思考に変わって来ます。

2、抗重力筋を使う

抗重力筋とは、地球の重力に対して姿勢を保つために働く筋肉を言います。足や、お腹、胸部、背中、首などにある筋肉の総称です。

具体的には、どのようにすれば抗重力筋が使われるかということ、「背筋を伸ばし、いい姿勢を保つ」ということです。

背筋を、ぎゅっと伸ばし、下腹を前に出すような感じで、胸筋を開きます。そうすると、抗重力筋が使われます。

これらのことは、2010年にコロンビア大学とハーバード大学の共同研究チームでも、開放的で胸を張った姿の人はパワーが強く、リスクを求める傾向が強いことを発見しております。

姿勢を正すと、セロトニンだけではなく、男性ホルモンの代表格であるテストステロンが増加し、集中力、注意力、体力が高まります。

そして、ストレスホルモンのコルチゾールが低下します。

このコルチゾールは「闘争、逃避反応」と関連しているホルモンで、このホルモン量が多い状態が続くと、様々な健康問題が発生します。

背筋を伸ばし、姿勢を正すということは、このような効果もあるんですね。パソコンなどの作業をしていると、ついつい姿勢が悪くなってしまいます。やはり、意識的に背筋を伸ばし、胸筋を開くということを日常に心掛けてみましょう。



3、食生活を意識する



セロトニンの分泌は、食とも深く関わりがあります。
ぜひ、積極的にセロトニンを生成してくれる、食べ物を食べるようにしましょう。

セロトニンの材料となるものは、必須アミノ酸のトリプトファンになります。
トリプトファンは、体内で生成することが出来ないので、食事から摂る必要があります。

トリプトファンの多い食材は、次のようなものがあります。

大豆食品・・・豆腐、納豆、味噌、醤油など

乳製品・・・チーズ、牛乳、ヨーグルトなどの乳製品など

その他、ごま、ピーナッツ、卵、バナナ、肉、魚といったものにもトリプトファンが含まれています。

つまり、バランスよく食事をしていれば、問題はないということです。
しかし、つついインスタントものや、冷凍ものなどが多いと偏った栄養となり、思わぬ影響が出るので気を付けましょう。

私の知人で、冷凍食品を1ヶ月食べ続けて、胃に穴が空いてしまった方がいました。
また、知人の医者のお話で、引きこもり、キレる、ウツなどの人に共通的にみられた、食生活の特徴があると言いました。

それは、コンビニ弁当、ポテトチップ、甘いジュースが大好きで、よく食べているということです。

食は、体だけではなく、心も作り出しているものなのです。



なので、偏った食生活をしていたら、この機会に見直して下さいね。

4、太陽光を浴びる

体内時計は、太陽の光を浴びると、リセットされます。

そして、太陽の光を浴びると、セロトニンの分泌が活性化します。

実は、セロトニンは、良質な睡眠とも密接な関係があります。

睡眠の時に必要なホルモンに、メラトニンがあります。

メラトニンを作るためには、セロトニンが必要なのです。

なので、日中にしっかりセロトニンを作っておくと、メラトニンがしっかり生成され、夜に良質な睡眠が取れるようになります。

光の中でも、最強のパワーを持っているのが、太陽光になります。

太陽光は 1 万ルクス以上あります。

蛍光灯で 500 ルクスぐらいですが、セロトニン神経を活性化するには 2500 ～ 3000 ルクスの照度が必要とされています。

なので、蛍光灯では力が足りないのです。

1 ～ 4 をまとめると、笑顔で健康的な生活を送れば、自ずとセロトニンが活性化され、幸福感を味わうようになっているんですね。

逆に、暗い顔で、背筋も丸く、食生活も不規則で、昼と夜が逆転してしまうと肉体的にも、精神的にもよくないことが分かります。

まずは、健康的な自分になり、心も表情も明るく笑顔になれば、印象力は 120% アップします。

ここに書いたことは、無料で受け取った情報ではあります。

しかし、価値を高めるのは読まれた皆さんです。

ぜひ、このマニュアルに出会ったことをきっかけに、騙されたと思って、どれか 1 つでもいいので実践してみてください。

効果を体験できるはずですよ。



Chapter_8

最後に 「印象は相手を変える」 これが Office Smile のスローガンです

ITの登場により、より多くの方々に出会えることに感謝いたします
コミュニケーションの取り方も大きく変化して来ますね
しかし、リアルでも IT でもその人の印象は感じるものです
そして、その印象を元に相手を判断するものです
まさに「印象は相手を変える」のです



「接遇の差の付け方」編集後記



今回、メルマガご登録いただき、こちらのマニュアルを受け取っていただき、ありがとうございます。心より、感謝申し上げます。

【接遇の差の付け方】ということで、話して参りました。

いかがだったでしょうか?! ちょっと求めていた情報とは、違ったかもしれません。

ここで紹介したのは、接遇の技術的なことや、具体的なことではありません。

しかし、皆さまの言動や行動の奥には、必ず「意思」が存在します。

その意識が高ければ、ご自身を高めて行くことができるのです。

これは、私の実体験からも言えることです。

私は、接遇という言葉を知った当初、直感的に

「これって私の天職かも！」

と感じたことを鮮明に覚えています。

しかし、接遇を教える業界を見てみると大手空港会社を始め、個人でも元 CA の方々や、元局アナだった方々などが活躍されています。

このような中で、「私のような者が通用するのかな」という疑問を抱えていた時期がありました。

今では、

「元 CA でもなく、局アナでもない私のような存在が、ここまで成れたんだ、だから誰でも印象を高め、素晴らしい輝きを発することが出来る！」



という確信を持てるようになりました。

ここまで成れたのは、やはり「意思」を持ち続けたからです。

Office Smile のスローガンは
「印象は相手を変える」
ということを掲げております。

相手とは、運命の人かもしれません、お客様かもしれません、一生付き合えるビジネスパートナーかもしれません、そのような一瞬の出会いをより良いものになって欲しい、そんな願いが込められています。

今回は、「接遇の差の付け方」ということでお伝えしました。
接遇の質を向上させる時に、弊害となる要因は思わぬところにあるものです。
私が携わった会社でも、意地悪な先輩がいたり、言っていることと、やっていることが違う先輩や、経営者の存在があったりします。

そのような組織に従事している方々が、その会社に愛情をもち、承認欲求を満たしているのでしょうか？!

そもそも接遇セミナー受講者が、承認欲求も満たされず、その会社への愛情もなければ、打てど響かずという状態になってしまいます。
感謝の心もなく、会社を愛する心もなくしてどうして、接遇の力が身につくのでしょうか？!

このような場合は、組織に入り込み、改善点を見出す必要が出て参ります。
人は、仕事にやりがいや誇り、意義などを感じたいものです。

アメリカの自動車会社で、世界で初めて 1913 年にベルトコンベアを導入し、流れ作業を実現した会社に、フォードという会社があります。

この会社では、車の量産に成功し、従業員の給料も他の自動車会社よりも良かったのですが、失業率がグッと上がったのです。

その原因は、流れ作業という、毎日毎日、同じ作業の繰り返しに、「やりがい」を見失ったということがあります。



失業率の増加は、「承認欲求が満たされなくなった」とも言われています。

歯医者さんであれば、

「患者さんの歯を健康にして、一生自前の歯で過ごしてもらいたい」

などという思いがあるわけですね。

このような、仕事をしていることへの「意義」はとても重要になります。

またセミナーを実施するにあたり、セミナーを行う講師にも責任はあります。

受講者のモチベーションや、心の在り方を最大限に引き上げ、仕事へのやりがいを再認識していただけてこそ、プロのセミナー講師だと言えます。

私は、セミナーやトレーニングで特にこだわっていることがあります。

それは、「受講者がいかに吸収できる状態にするか!」ということです。

これが、最も大切なことに一つです。

受講者が、目をキラキラさせ、「もっと知りたい、もっと向上したい」という状態になれば、そのセミナーは8割は成功と言えます。

これが、私のセミナーに対する情熱です。

TDLのことを引き合いに出しましたが、接遇という面でもとてもいい参考事例です。

自己承認力が高く、その会社に愛情を持っているのであれば、必ずや接遇は向上します。

そして、接遇を身に付ける最大のメリットは、「好印象になれる」ということです。あなたの印象力アップに少しでもお役に立てれば、私にとってこれ以上の生きがいはありません。

みなさまが私に、たどり着いていただきけましたこと、そして、出会えましたことに、感謝いたします。

最後まで、ご拝読いただきありがとうございます。

今回は、マインド面を中心にお伝えしました。

実際に、「イケてる先輩」になるために、身だしなみやメイク、服装、カラーコーディネート



ネットなどどうすればいいのか、ズバリ、アドバイスすることも可能です。
それが、好印象 & チアアッパーアドバイザーの役目でもあります。
またリアルで、Web でお会い出来ることを楽しみにしております。

Office Smile 代表 三浦 真弥

関連 Web サイト

Office Smile 公式サイト

<https://office-smile.com>

Facebook

facebook.com/officesmile07

Office Smile YouTube チャンネル

<https://www.youtube.com/channel/UC2bej7nVh0cDsF5k7eQR5QQ>

三浦 真弥プロフィール

<https://office-smile.com/profile/>

三浦 真弥 YouTube 「あいさつ」

<https://www.youtube.com/watch?v=3670hahb4OU&t=4s>
