

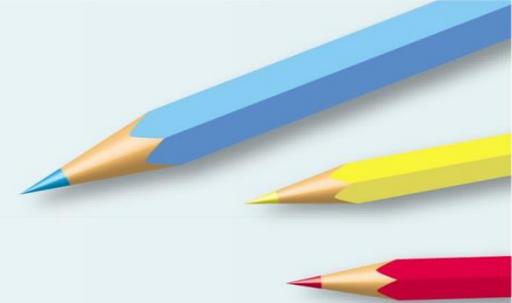
2024年度 CS講座 初級

動画教育用テキスト

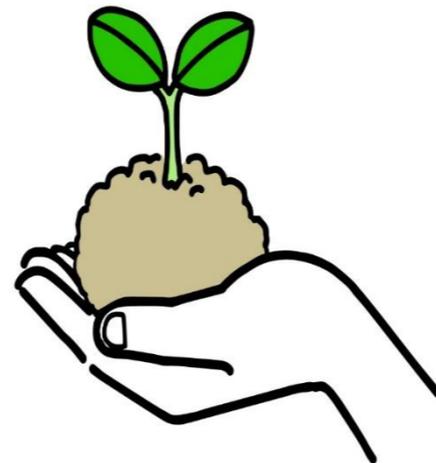


株式会社エフ・ユー

初級講座 研修の目的



「お客さま(相手)の立場に立った気遣い、
お客さまの期待以上のご満足」といった
『CSマインド(Customer Satisfaction お客さま満足)』を
意識した基本行動を
各人のキャリアアップを図ることを目的に
「初級講座」をとおして、ご一緒に確認してまいりましょう。

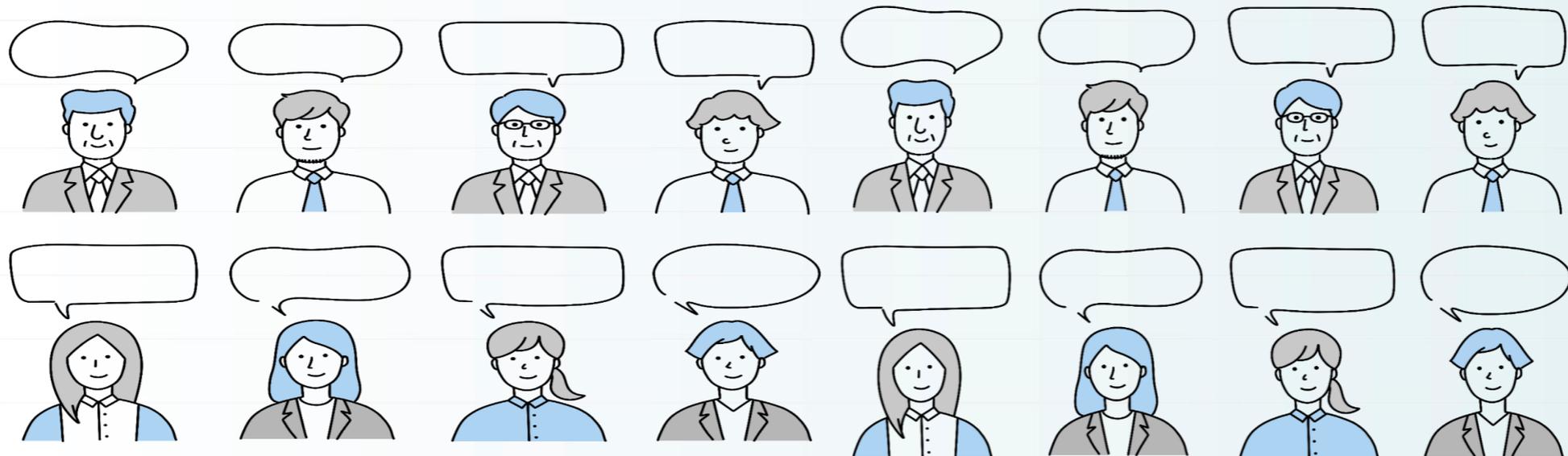


本講座では、各人が会社の代表として
仕事の成果を高める「ビジネスマナー」と
「ビジネスコミュニケーション」の基本を
再確認します。

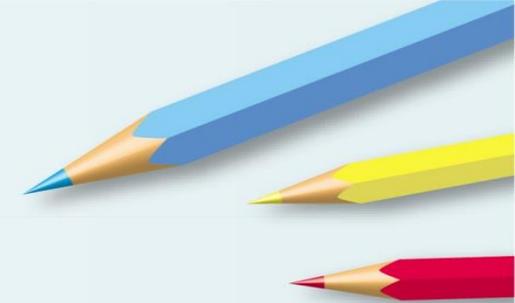


**「ビジネスマナー」とは、
様々な人と円滑に仕事を進める上で
相手（お客さま）への思いやりを
「目に見えるカタチ」にしたものです。**

**思いやり・気遣い・気配りなど
働く上での良好な人間関係の基本となります。**



「初級講座」で
ご一緒に
確認しましょう！



初級講座



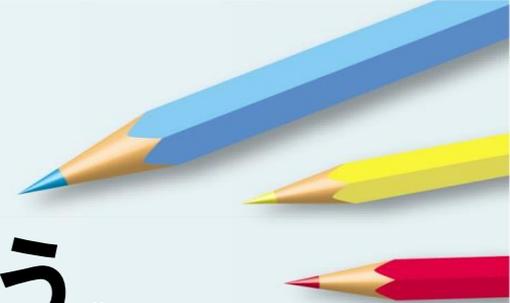
1. 第一印象の重要性



人は、初対面での最初の数秒間の印象に強く影響を受ける傾向にあります。

心理学では、『**初頭効果**』と呼ばれ、第一印象がその後、その人の仕事の評価や好感度に大きく左右するため、第一印象は、大変重要です。



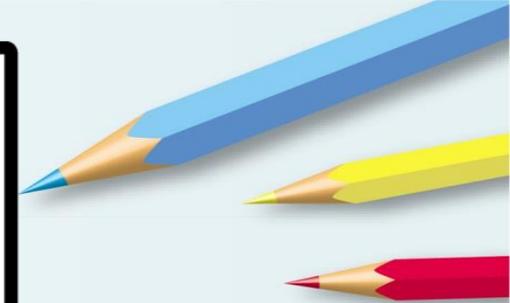


 日頃のビジネスシーンを振り返ってみましょう。

皆さまは、日頃のビジネスシーンの中で、
好感度を高め、相手の方と信頼関係を築くために
どのようなご努力をされていますか？



◆ 第一印象を決める 3つの要素



◆ **第一印象は、3つのポイントをおさえましょう。**

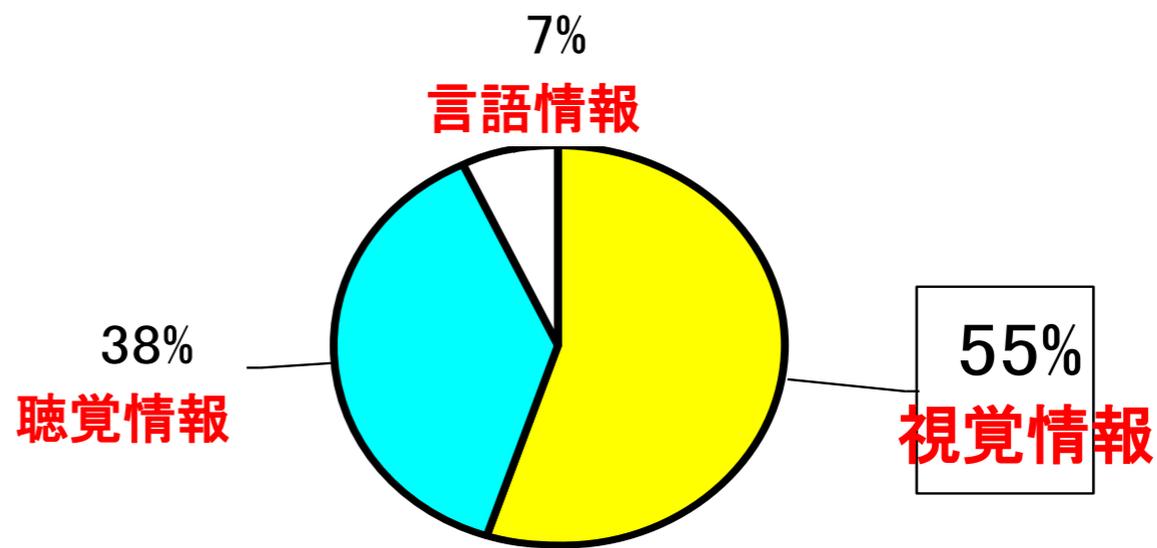


- 1. 視覚情報**
- 2. 聴覚情報**
- 3. 言語情報**

◆第一印象3つのポイント

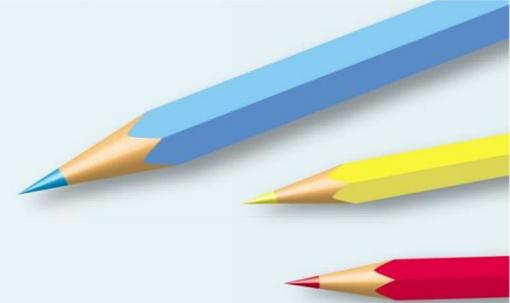


「メラビアンの法則」 アメリカの心理学者：アルバート・メラビアン



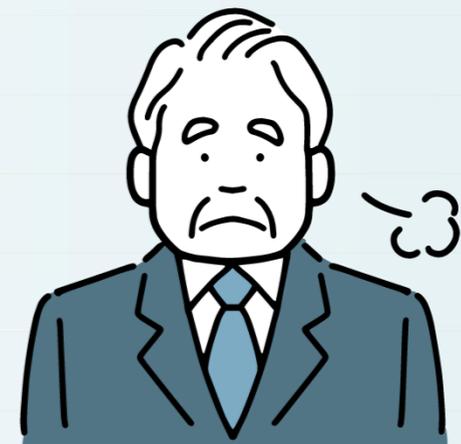
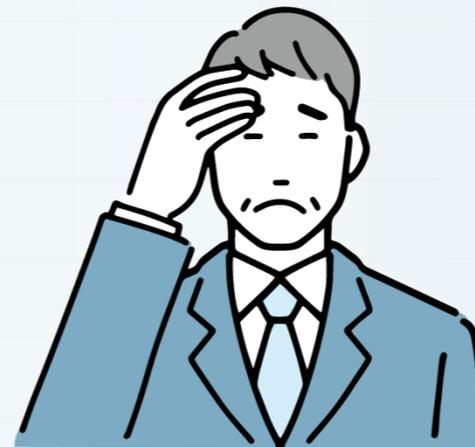
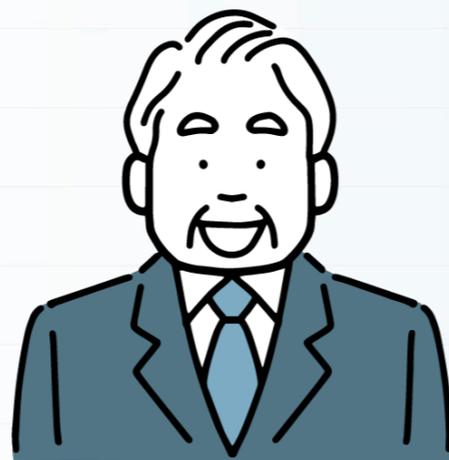
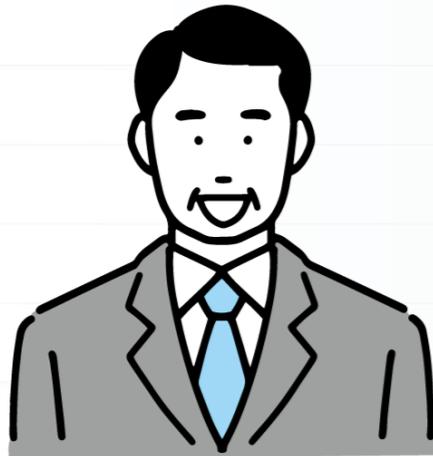
■	1. 視覚情報	55 %
■	2. 聴覚情報	38 %
□	3. 言語情報	7 %

◇ 視覚情報



1. 視覚情報 外見の印象 55%

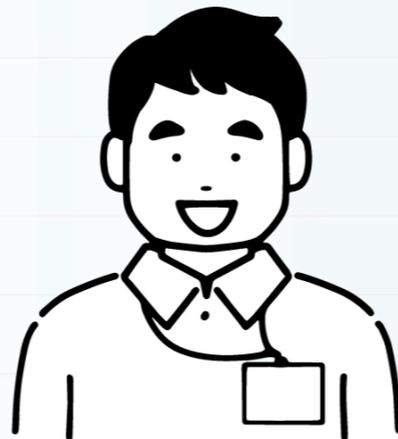
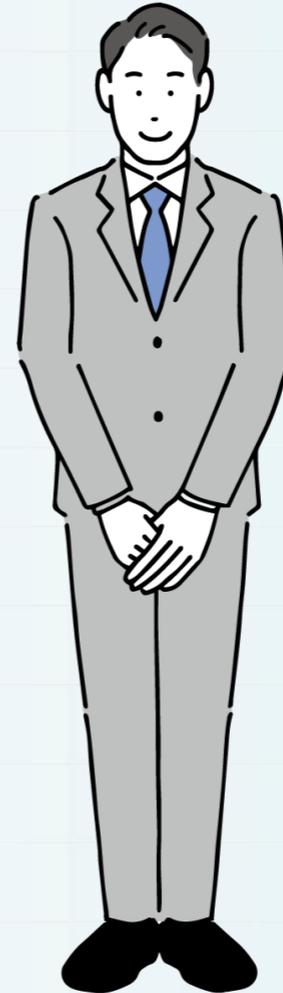
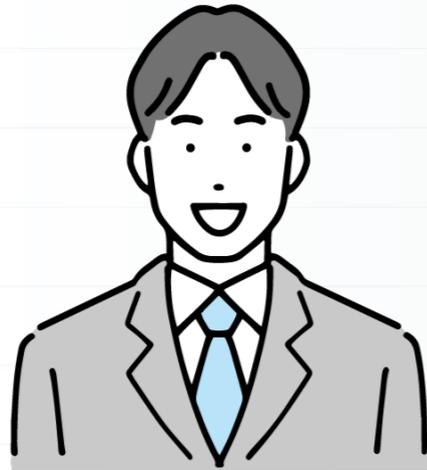
① 表情



◇視覚情報

1. 視覚情報 外見の印象 55%

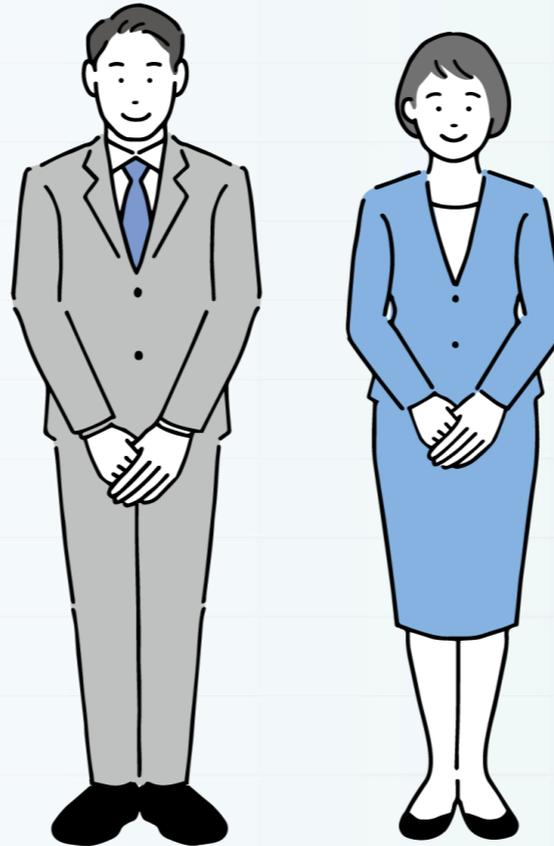
②身だしなみ（清潔感・機能性・周囲との調和）



◇視覚情報

3. 視覚情報 外見の印象 55%

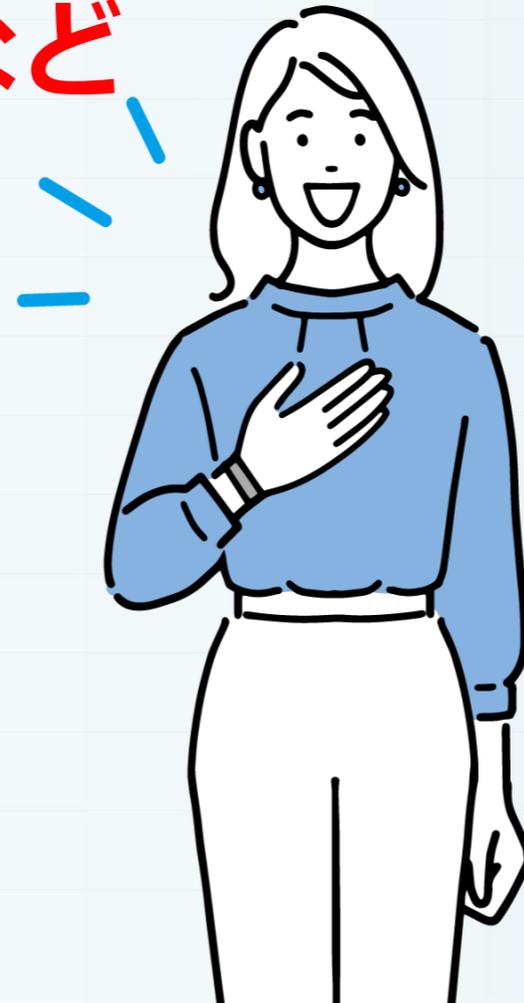
③立ち居振る舞い（姿勢・お辞儀・歩き方・座り方・物の授受・指し示し・目線など）



◆ 聴覚情報

2. 聴覚情報 耳からの印象 38%

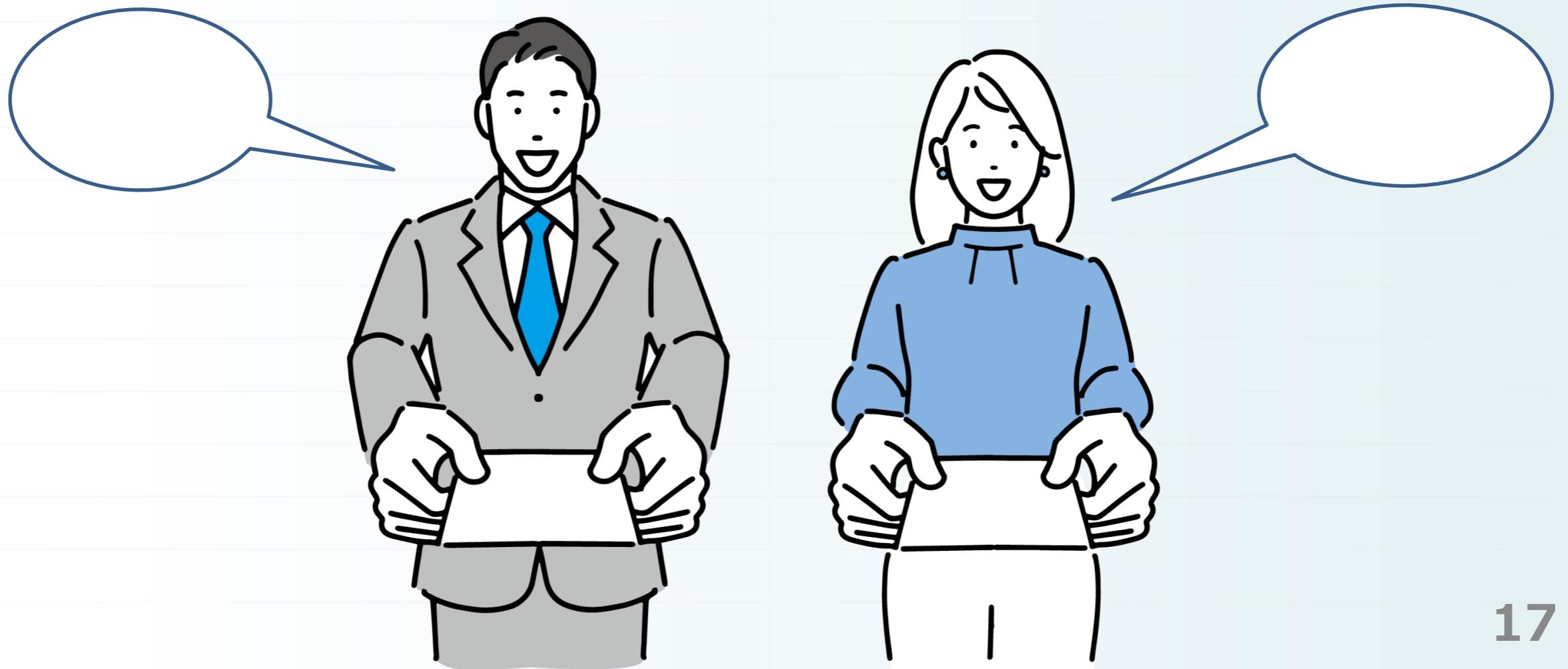
声の大きさ・あいさつ・返事
言葉遣い・話し方など

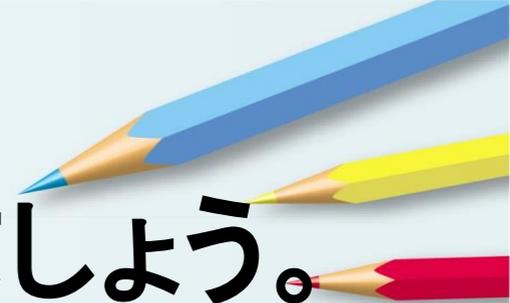


◇聴覚情報

3. 言語情報 耳からの印象 7%

会話・話しの内容・話の組み立て方

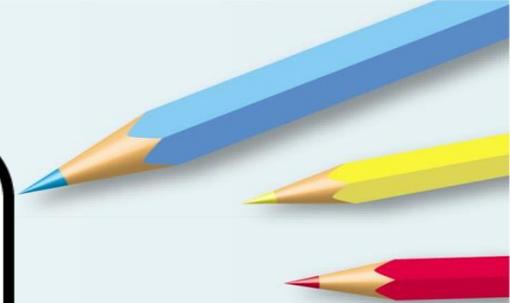




📖 日頃のビジネスシーンを振り返ってみましょう。

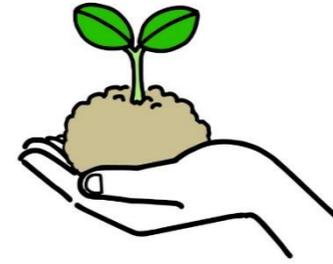
職場の中で、好感度を高めるために
心がけてみようと思う「**気づき**」はありましたか？





「気づき」は、
「**行動変革**」に
繋げましょう！

初級講座



2.言葉遣いの基本



◆仕事をしていく上で、信頼関係を築くためには日々の会話の積み重ねが重要です。

初級講座では、**相手との関係性、状況に合わせて使い分ける「言葉のバリエーション」**を確認しましょう。

ビジネスコミュニケーションスキルに、さらに磨きをかけ、仕事の成果を高めてまいりましょう。



言葉のバリエーションを増やし 仕事の成果を高めましょう。

私は丁寧な言葉を使う必要もないけど。

言葉のバリエーションが増え
ると相手や状況に合わせて
使い分けることができますね！



受講前

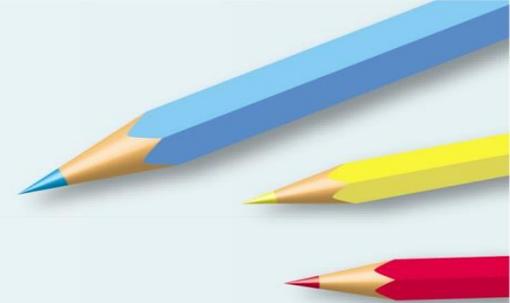


受講後

- ◇ ビジネスでは、対面だけでなく、メール・文章など顔が見えないコミュニケーションも多くあります。特にメールでは、「一方的」、「高圧的」などといった誤解を防ぐためにも「言葉のバリエーション」として「クッション言葉」を再確認しましょう。



◇ 「クッション言葉」とは



相手に何かを頼む時、
相手の意向に沿えず、お断りする時
など、言葉の前にワンクッションおく、
「**気遣いを示す言葉**」です。



📖 日頃のビジネスシーンを振り返ってみましょう。

皆さまは、日頃のビジネスシーンの中で、
「クッション言葉（**気遣い**を示す**言葉**）」を
心がけていますか？



◆クッション言葉 5つのポイント

特に5つのビジネスシーンにおいて
良好な人間関係を築く上で
「**気遣いを示す言葉**」が大切です。

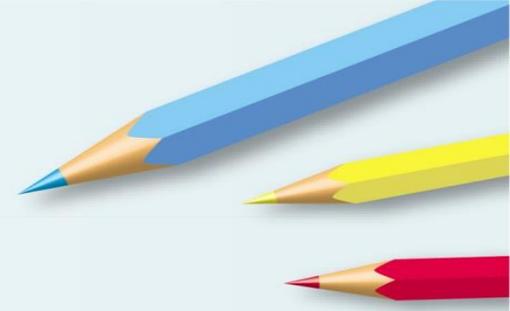


- ①相手に何かを頼む時
- ②相手の意向に沿えずお断りする時
- ③提案する時
- ④個人情報进行伺う時
- ⑤報告・感謝の意を表す時

練習問題

5つのビジネスシーンの
「クッション言葉(気遣いを示す言葉)」を
具体的にあげてみましょう！





勉強タイム

気遣いが必要となる「5つのビジネスシーン」の「クッション言葉（気遣いを示す言葉）」を書き出してみましよう。

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

memo

◆クッション言葉

①相手に何かを頼む時

気遣いを示す言葉

①相手に何かを頼む時

「お手数ですが・・・」

「お手数をおかけいたしますが・・・」

「恐れ入りますが・・・」

「恐縮でございますが・・・」

✉「ご多用とは存じますが・・・」

解答



◆クッション言葉

②相手の意向に沿えず、お断りする時

気遣いを示す言葉

②相手の意向に沿えず、お断りする時

「(大変/誠に)申し訳ございませんが、
あいにく・・・」

☞代替案の提示！

「もしよろしければ、
～ではいかがでしょうか？」

解答



◆クッション言葉 ③提案する時

気遣いを示す言葉

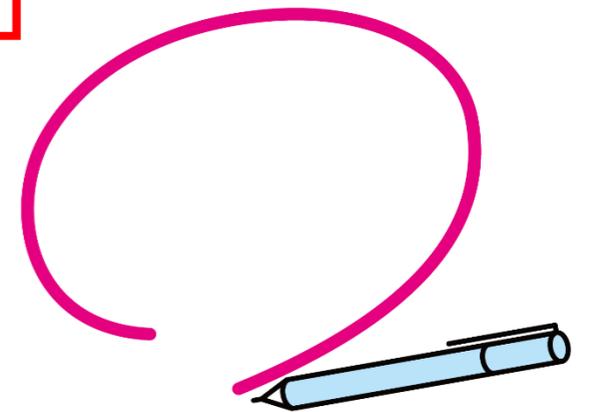
③提案する時

「よろしければ、折り返しお電話を～」

「もしよろしければ・・・」

「お差し支えなければ・・・」

解答



◆クッション言葉 ④個人情報をうかがう時

気遣いを示す言葉

④個人情報を伺う時

「差し支えなければ・・・」
「お差し支えなければ・・・」

☞理由：「～のために、
お差し支えなければ、

携帯番号をお聞かせいただけますか？」

解答



◆クッション言葉 ⑤報告をする時

気遣いを示す言葉

⑤報告・感謝の意を表す時

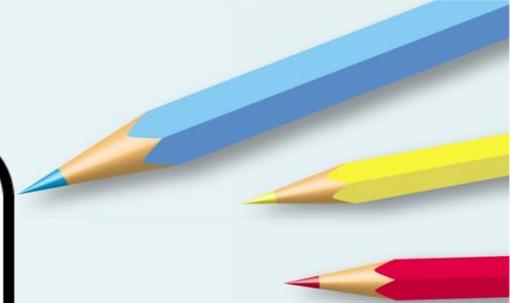
「おかげさまで～
ありがとうございます」

解答



「初級講座」を
ご受講いただき
いかがでしたか？





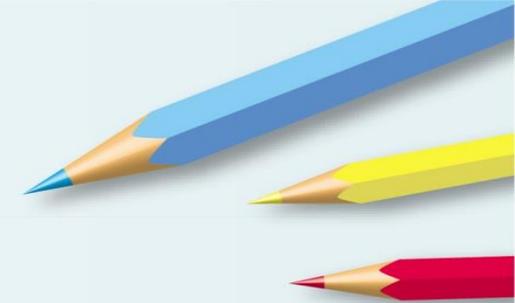
「気づき」は、
「**行動変革**」に
繋げましょう！

今日は、「初級講座」をご受講いただきまして

ありがとうございます。スキルアップには、日頃のビジネスシーンを振り返り、基礎の再確認が大変重要です。お一人おひとりが気づかれた課題は「**行動変革**」に繋げ、ステップアップを図り学習を深めてまいりましょう。

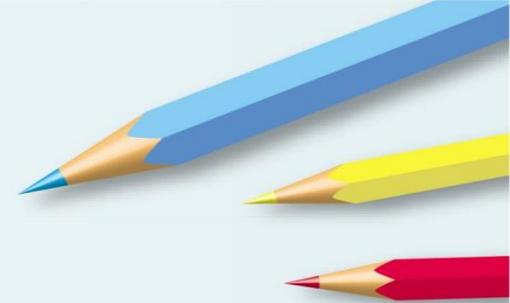


エネルギー分野における技術集団として
安心・安全・環境を支え、
お客さまに信頼される会社。
一人ひとりがブランドメーカーとして。



次回は、
「初中級講座」です！





2024年度 CS講座 初級 動画教育用テキスト

テキスト発行：  株式会社エフ・ユー

技術部 研修事業グループ

チーフ コンサルタント/講師 伊藤 洋子

2024年7月発行/禁無断転載