

おもてなし研修 初級編

いわて観光おもてなしマイスター

本田 哲也

『第一印象』

相手の第一印象を
どのくらいの時間で
決めますか？

『第一印象』

『あなたは、
3秒で
判断される！』

『第一印象』

メラビアンの法則

- 1、**「目」からの印象・・・55%**
 - 身だしなみ、表情、態度
- 2、**「耳」からの印象・・・38%**
 - 声のトーン、アクセント、スピード
- 3、**「口」からの印象・・・7%**
 - 話している内容、言葉遣い

『第一印象』

最初に出会う人の

『第一印象』が期待感を左右する。

期待感を出来るだけ早い段階で満たし安心感を与える。

『接客の5原則』

□ 内訳

- ① 身だしなみ
- ② 表情
- ③ 挨拶
- ④ 態度
- ⑤ 好ましい話し方

『身だしなみ』

『身だしなみ』



『清潔な身だしなみ』

『清潔な身だしなみ』

オシャレと身だしなみの違いは？

オシャレ

=

身だしなみ

=

※自分が意識しなくても判断されるのです！

『清潔な身だしなみ』

オシャレと身だしなみの違いは？

オシャレ = 基準は自分の価値観

身だしなみ = 基準は第三者の価値観
(つまりお客様の価値観)

※自分が意識しなくても判断されるのです！

『清潔な身だしなみ』

身だしなみのポイント

- ① 控えめ ⇒ 派手でないこと（化粧・髪飾り等）
女性は反対に素颜もNG
- ② 上品 ⇒ 高級品は身につけない。
身体に合ったサイズのユニフォーム。
ポケットが膨らんで無いように。
- ③ 清潔（感） ⇒ ほとんどの人が清潔であるが、
重要なことは清潔「感」を
感じさせているか否かである。

接客従事者の一般的身だしなみチェックリスト（男性用）

チェック者： _____

項目	チェック内容	評価
頭髪	手入れが行き届いているか（毛先をたてていないか）	
	不自然なヘアスタイルではないか	
	前髪が長すぎて目線を覆っていないか	
	耳や顔が隠れるような長い髪形にしていないか	
	茶髪ではないか	
	ボサボサ又は整髪料等でテカテカになっていないか	
	威嚇するようなヘアスタイルでないか	
	フケ等は肩に落ちていないか	
顔	耳垢・目やに・鼻毛・歯の汚れはないか	
	無精髭と思えるような印象を与えていないか	
	目立つ程に眉に手入れを入れていないか（眉カット・細い眉）	
	相手を驚かせるような剃り込みを入れていないか	
爪	伸びすぎではないか	
	汚れはないか	
服装	清潔感を感じる服装か（アイロンがしっかりかかっている/ヨレヨレ感がない）	
	シミや汚れはないか（衿・袖口・お腹周り）	
	ほころびはないか	
	ワイシャツは清潔な白、又は上着に合った色合いか	
	ネクタイの結び目、たるみ、汚れはないか	
	ズボンと上着のバランスは良いか	
	ポケットに物を入れすぎではないか	
職業を彷彿とさせるような、信頼感のある服装をしているか		
靴	T.P.Oにあった靴を履いているか	
	かかとが磨り減っていないか	
	汚れていないか（磨いているか）	
靴下	ズボン、靴と色彩的にバランスがとれているか	
	ビジネススーツの場合、スポーツソックスを履いていないか	
その他	職業に相応しい時計をしているか	
	職業に相応しくない香りや強すぎる香水はつけていないか	
	口臭・体臭に気をつけているか	
	就業前には、必ず鏡の前で身だしなみを整えているような印象を与えているか	

〈評価方法/ ○=出来ている ×=出来ていない〉

接客従事者の一般的身だしなみチェックリスト（女性用）

チェック者：

項目	チェック内容	評価
頭髪	手入れが行き届いているか	
	前髪が長すぎて目線を覆っていないか	
	長い後ろ髪〈毛先が肩より長い〉は後ろできちんと束ねているか	
	お辞儀時に、顔の両サイドに髪の毛が垂れて下がらないようピン等できちんと止めているか	
	茶髪ではないか	
	華美な髪留めをしていないか？（黒・紺・茶色の飾りなしを使用） フケ等は肩に落ちていないか	
化粧	職業に相応しく、信頼感を与えるような化粧をしているか	
	お客様に不快感を与えるような厚化粧はしていないか	
	お客様の注意を引くような今風の化粧はしていないか（つけまつ毛）	
	素顔のまま（或いは素顔に見えるような）ではないか	
	口紅は濃すぎないか/薄すぎないか	
爪	長く伸ばしすぎではないか	
	濃い色のマニキュア、ネイルアートはしていないか	
服装	職業を彷彿とさせるような、信頼感のある服装をしているか	
	清潔感を感じる服装か（アイロンがしっかりかかっている/ヨレヨレ感がない）	
	シミや汚れはないか（衿・袖口・お腹周り）	
	ほころびはないか	
	ポケットに物を入れすぎではないか	
	丈（袖・スカート・ズボン）は長すぎず、短すぎず、適切な長さか	
靴	T.P.Oにあった靴を履いているか	
	かかたが磨り減っていないか	
	汚れていないか	
ストッキング	基本色である、ベージュ系の自然色か	
(ソックス)	伝染したり、たるんだりしていないか	
	職場でソックスを着用する場合は、全体で色味を揃えているか	
その他	華美なアクセサリーはつけていないか	
	職業に相応しくない香りや強すぎる香水はつけていないか	
	口臭・体臭に気をつけているか	
	就業前には、必ず鏡の前で身だしなみを整えているような印象を与えているか	

〈評価方法/ ○=出来ている ×=出来ていない〉

『表情』

『表情』



『安心感を与える

明るい表情』

『安心感を与える明るい表情』

アイコンタクトの大切さ

目力訓練・・・しっかり目を合わせる

『安心感を与える明るい表情』

スマイルティースが見える笑顔

- ・ 前から4番目の歯が見えている（スマイルティースという）
- ・ 口角（ほほの筋肉）をしっかり上げる。

笑顔 ⇒ 意識した微笑み/ 仕事の大切なツール（×作り笑い）

笑う ⇒ 楽しい時・嬉しい時/ 感情のままに出てくるもの

褒められて照れている時の表情が最も理想的な笑顔

※マスク越しでも！

『挨拶』

『挨拶』



『心和ませる挨拶』

『心とませる挨拶①』

挨拶とは先に行うもの

先手必勝！

もし、先にお客様からご挨拶をいただいた場合は、お客様より元気な声で挨拶をする。

『心和ませる挨拶②』

明るい挨拶のポイントは 『ファ♪』

「いらっしゃいませ」とただ言うのでは、感謝の気持ちが伝わりにくい。

明るく活気のある声「ファ♪」の音域で明るい挨拶。
大きな声ではなく、ひびく声を意識する。

※注意

声が小さいのは、口を開けていない
マスクをしていると声がこもる

『心和ませる挨拶③』

より印象に残る挨拶

『一言添えた挨拶』

例えば

「おはようございます」

「おはようございます」 + 『良い天気でございますね』

「おはようございます」 + 『昨夜はゆっくり眠れましたか』

『〇〇様 おはようございます』 + 『・・・』

お客様の名前を添えて挨拶できれば尚、良し。

『サービス10大用語』

サービス10大用語

- ①おはようございます。
- ②いらっしゃいませ。
- ③かしこまりました。
- ④少々お待ちくださいませ。
- ⑤失礼致します。
- ⑥大変お待たせ致しました。
- ⑦申し訳ございませんでした。
- ⑧恐れ入ります。
- ⑨ありがとうございました。
- ⑩はい（本当は「はいっ」）

※感謝の気持ちを添えて唱和する

『接客の3点セット』

好感のある第一印象を常に提供するためには、
先ず、誰もが、何処でも、
『接客の3点セット』を実践しましょう！

- 1、アイコンタクト
- 2、スマイルティースを感じる笑顔
- 3、「ファ」から出る明るい挨拶

※マスク越しにも！

『態度』

『態度』



『丁寧な態度』

『丁寧な態度①』

あなたのお辞儀はどっち？

同時礼 ⇒ 挨拶とお辞儀が同時

分離礼 ⇒ 挨拶をしてからお辞儀

※足の位置、手の位置もポイント。

つい手首を握ってしまう癖などないか？

『丁寧な態度②』

お辞儀時は首から入らず、 腰から入る

- ・ 返りは1テンポ ゆっくりと。

会釈（15度）	⇒	お客様とすれ違う時等に行う
敬礼（30度）	⇒	通常の接客場面で行う
最敬礼（45度）	⇒	感謝・謝罪時に行う

『丁寧な態度③』

指し示し時のポイント

- ① お客様のご質問を確認する
- ② 指し示す方向を目線と手で示す
- ③ ご理解いただいているかを確認するため
目線をお客様に向ける
- ④ 最後に示している手をゆっくりと戻す

『丁寧な態度④』

心地良い距離感の大切さ

- ①接客中で最も遠い距離、
そして最初の出逢いの距離。
 - ②通常の接客中時の距離
 - ③クロージング時の距離（印象に残る距離）
 - ④軽く触れることの効用
- ※コロナ化で、使用禁止に！

『丁寧な態度⑤』

ご案内時

- ①ご案内先と方向をお伝えする
(指し示し時のポイントを活かす)
- ②お客様の左前を歩く
- ③緊張感を和らげるような会話をもつ
- ④お客様の先乗り、先降りを徹底する
- ⑤エレベータから降りた際は必ず進行方向の説明を行う
- ⑥入室は、お客様が常に優先

『丁寧な態度⑥』

「べからず」あれこれ！

- ①口先だけの挨拶
- ②私語に集中している
(勤務中という緊張感をもつ)
- ③背中を向けて挨拶をする
- ④お客様とすれ違い時、挨拶をしない
- ⑤だらだらと覇気がなく歩く
- ⑥忙しい時もそうでない時も、
お客様をさばくような態度

『好ましい話し方①』

否定形をソフトにする。

- ・ 分かりません ⇒ 分かりかねます。
- ・ 出来ません ⇒ 出来かねます。致しかねます。

※否定形な言葉を無意識で話してませんか。
意識して話しましょう。

『好ましい話し方②』

否定形を肯定形にする。

例えば

△△△は、1階にはありません。×

△△△は、2階にございます。○

□□□は、ありません。×

△△△なら、ございます。○

『好ましい話し方③』

クッション言葉の活用

誠に恐れ入りますが～

誠にお手数ですが～

誠に申し訳ございませんが～

※お願いする時/お断りする時、
などに主たる言葉の前に付ける

『好ましい話し方④』

YES,BUT（イエス・バット）法 「先に○、後に×」

例えばレストラン編 ※ほうれん草の料理をおすすめする場合。

お客様 「おすすめは、何ですか？」

スタッフ 「只今、寒締めほうれん草の○○料理がおすすめです」

お客様 「ほうれん草・・・？」

スタッフ 「そうですね～

ほうれん草は割とどちらでも召し上がる機会がありますからね（共感する）
・・・しかし、八幡平の寒締めほうれん草は今が旬でございまして
八幡平の寒さで凍らないように糖분을蓄えて甘味を増した、この辺でしか
召し上がれない、ほうれん草でございませう」

お客様 「それなら食べてみようかしら」

スタッフ 「ありがとうございます」

『好ましい話し方⑤』

あとよし言葉「先に×、後に○」 (先に結論、後で提案)

例えば飲食店編

お客様 「〇〇〇ビールありますか？」

スタッフ 「申し訳ございません。〇〇〇ビールは・・・」

※ここで終わるとマイナス印象！

スタッフ 「地元のクラフトビールでしたらそれぞれ人気のある種類をご準備いたしておりますがいかかでしょうか？」

お客様 「それでは、クラフトビールをください」

『好ましい話し方⑥』

質問話法「一方的に話をしない為に 質問形式で話を進める」

例えば売店編

スタッフ 「どのような商品をご希望ですか？」

お客様 「岩手のお菓子が食べたいわ」

スタッフ 「〇〇まんじゅうや、△△せんべいなどございますが、
どちらがお好みでしょうか？」

お客様 「柔らかい〇〇まんじゅうがいいかしら」

スタッフ 「それでは、地元銘菓〇〇まんじゅうがおすすめでございます」

お客様 「それじゃあ〇〇まんじゅうにします」

スタッフ 「ありがとうございます」

先にお客様のニーズを聞いた上で質問しながら提案する話法

『おもてなしを考える』

おもてなしの出来る人、出来ない人の違いはどこにあるか？
働き方に違いがあるのではないか？

- ステップ1 正確性 ⇒ 新しい会社や仕事に就くと大抵の人は先ず正確に覚えることから始まる。
- ステップ2 迅速性 ⇒ ある程度の人には成長し迅速に動けるようになる。ただ自信がついてくると自己満足になりやすく成長が止まってしまう。
- ステップ3 効果・効率性 ⇒ この段階は「他者満足の世界」という。仕事の基本、相手の立場に立った対応、取り組みが求められる。



『おもてなしとは？』

『サービス』と『おもてなし』の違い

〈事例①レストラン来店時〉～レストランを想像して下さい～

スタッフ：「いらっしゃいませ。何名様でございますか？」
お客様：「ふたりです。」

その時の回答

スタッフA：「空いている席へどうぞ。」

スタッフB：「窓際の景色が良い席にご案内いたします。」

さて、スタッフA、スタッフB どちらの声がけが価値が高い？

『おもてなしとは？』

『サービス』と『おもてなし』の違い

・ サービスとは ⇒ お客様の期待通り

・ おもてなしとは ⇒



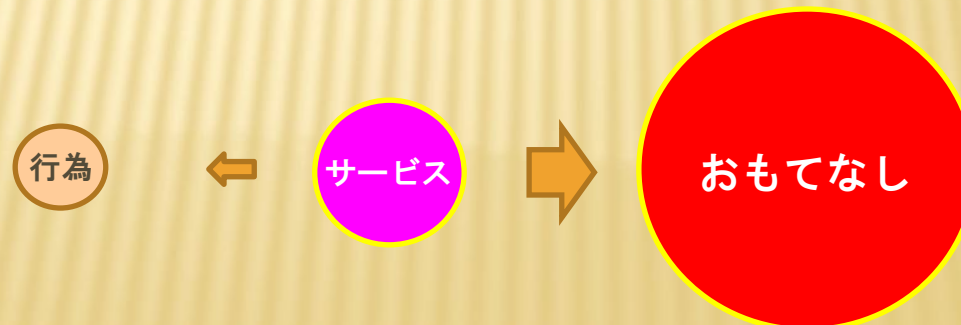
・ 行為 ⇒ お客様の期待以下



『おもてなしとは？』

『サービス』と『おもてなし』の違い

- ・ サービスとは ⇒ お客様の期待通り
- ・ おもてなしとは ⇒ 予測以上のことがおもてなし（意外性）
- ・ 行為 ⇒ お客様の期待以下



『おもてなし』を長く記憶に残す

記憶に長く残るおもてなしの大切さ
再来訪に繋げる



「ピーク・エンドの法則」を活用する

◎ピーク・エンドの法則

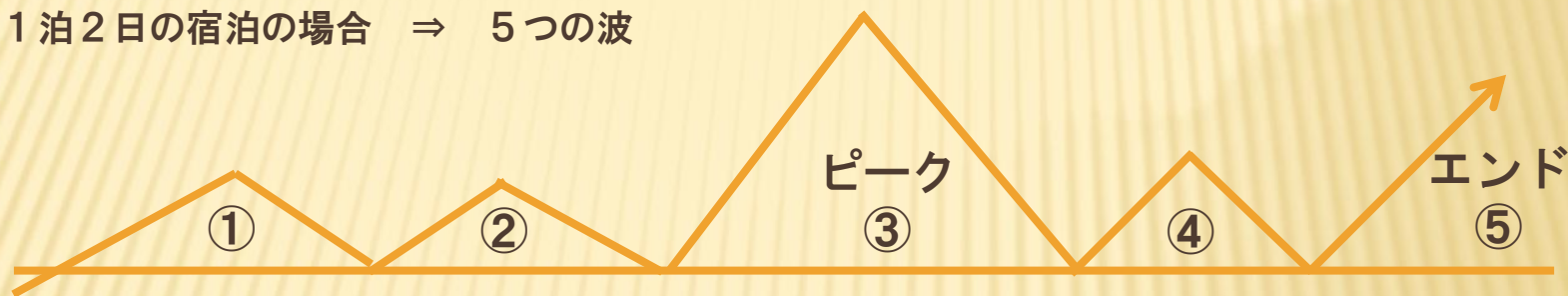
あらゆる経験の快苦は、ほぼ完全にピーク時と終了時の快苦の度合いで決まる。経験の記憶は主観によって変えられ、その出来事の長さには関係のない特徴がある。人間の記憶はすべからく捏造される。出来事の全てを逐一記憶するのは不可能なので、その経験のピーク時と最後のあたりの記憶が、その経験の快苦の全てを決定してしまうことになる。

〈ダニエル・カールマン 1999年発表/米国の心理学者・行動経済学者〉

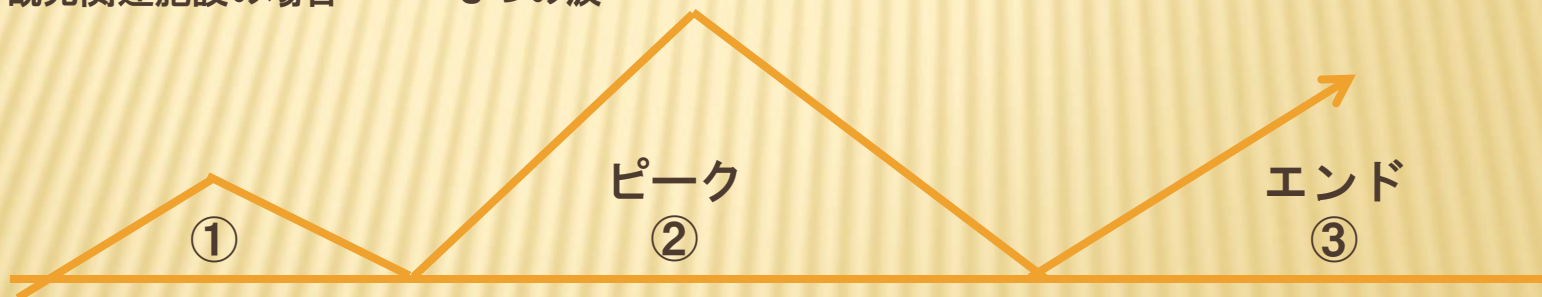
『おもてなし』を長く記憶に残す

皆様の施設で「ピーク・エンドの法則」を考えてみよう！

- ◆ 1泊2日の宿泊の場合 ⇒ 5つの波



- ◆ 観光関連施設の場合 ⇒ 3つの波



あなたの施設のピーク場面はどこで、どのように？
あなたの施設のエンド場面はどこで、どのように？

まとめ

- 最初に出会う人の『第一印象』が期待感を左右するので、期待感を出来るだけ早い段階で満たし安心感を与える。（選択したことへの安心感）
接触時間が短い時ほど確実に好印象を与えておく必要がある。
- 好印象を与えるための『接客の5原則』の対応。
①清潔な身だしなみ ②安心感を与える明るい表情 ③心和ませる挨拶
④信頼感を与える丁寧な態度 ⑤好ましい話し方
- 接客3点セット
1. アイコンタクト 2. スマイルティースが見える笑顔 3. 「ファ」からの挨拶
- あなたのために何をしてあげられるか？常にお客様の立場に立って考え、興味を持ち積極的にアプローチをする。
自己満足せず、お客様の予測している期待感を上回る。（意外性）
- それぞれの場面での「ピーク・エンド」があれば、もっと強く記憶が残る。
記憶に残るということはリピーターに繋がる可能性が高くなる。
- お客様の言動にアンテナを張り情報を収集する。
お客様自信も気づいていない何か（サプライズ）があるかもしれない。
「この人なら大丈夫」と思っていただけ笑顔で、声をかけやすい・話しやすい雰囲気を作る。
- 最も大切なのは、お客様を思う気持ちである。