

好感度高める5原則

元JALチーフCAが語る



おもてなし講座 ②

江上いずみ先生

第1回で東京五輪・パラリンピック組織委員会が公表した「ボランティア戦略」の中の、「果たす役割」の項目の最初に「おもてなしの心」が明記されていることをご紹介しました。それでは、実際にボランティアとして「おもてなしの心」をどうやって伝えればよいのでしょうか。

まず大切なことは好感度を高めて、第一印象をよくすることです。そのための5原則

①表情 ②態度 ③身だしなみ ④言葉づかい ⑤あいさつです。1つでも欠けていたり、1人でもできない人がいると、100-1=99で

りません。①表情 ②態度 ③身だしなみなど視覚で感じる第一印象は3〜5秒で決まりま

す。さらに④言葉づかい ⑤あいさつなど聴覚で感じる第一印象はわずか10〜15秒で決ま

ります。1度悪い印象を与え

からないおしゃれと言われ、すてきなスーツを着ていなく

ても、目が輝き、口角の上上がった笑顔でいるだけで、相手は幸せな気持ちになります。

お客様に物をお渡しする際、アイコンタクトのポイント

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

ために物を見ます。手を離したらもう1度相手の目を見て

は「目↓物↓目」です。まず

「お待たせしました」と笑顔で相手の目を見て言葉をかけ、両手で差し出してしっかり受け取ったことを確認する

相手に物を渡す際は「目↓物↓目」

◆江上いずみ 慶大法学部

言葉をかけます。目切りが早く、振り返った瞬間に真顔になつてはいけません。笑顔の持続は相手に「心を留める」ことを表現しているのです。

よい態度は相手に明るい印象を与えます。姿勢をよくして胸を張り、視線を上げて、

あごを引くことを心がけましょう。好感度を高める5原則の①表情と②態度は、相手に与える第一印象の基本です。世界共通のもっとも大切なルールと言えます。

（筑波大客員教授）

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！

「おもてなし」の心に学ぶコミュニケーションに出演！



プレゼント 江上いずみ先生の著書「JAL接客の達人が教える幸せマナーとおもてなしの基本」（海竜社）と「心づかいの極意」（ディスカヴァー）を、それぞれ本紙読者2人にプレゼントします。希望者ははがきに住所、氏名、年齢、職業、希望する書名を明記の上、〒104・8055

心づかいの極意 江上いずみ

JAL接客の達人が教える幸せマナーとおもてなしの基本

江上いずみ先生、2020年に向けて全国の小学生が学ぶ道徳教材

東京都中央区築地3の5の10、日刊スポーツ新聞社「おもてなし本」係まで。25日の消印有効。