

好感度を高める5原則

人間関係を築く中で第一印象はとても大切です。そのための「好感度を高める5原則」があります。まず、「表情」「態度」「身だしなみ」といった視覚で感じる第一印象はわずか3～5秒で決まってしまうます。さらに「言葉づかい」「あいさつ」など聴覚で感じる印象は10～15秒で決まります。

一度相手に悪い印象を与えてしまうと、それを覆すには2倍から3倍の時間がかかるといわれていますから、いかに第一印象が大切か分かります。

では、5原則にはどのようなポイントがあるのか紹介したいと思います。

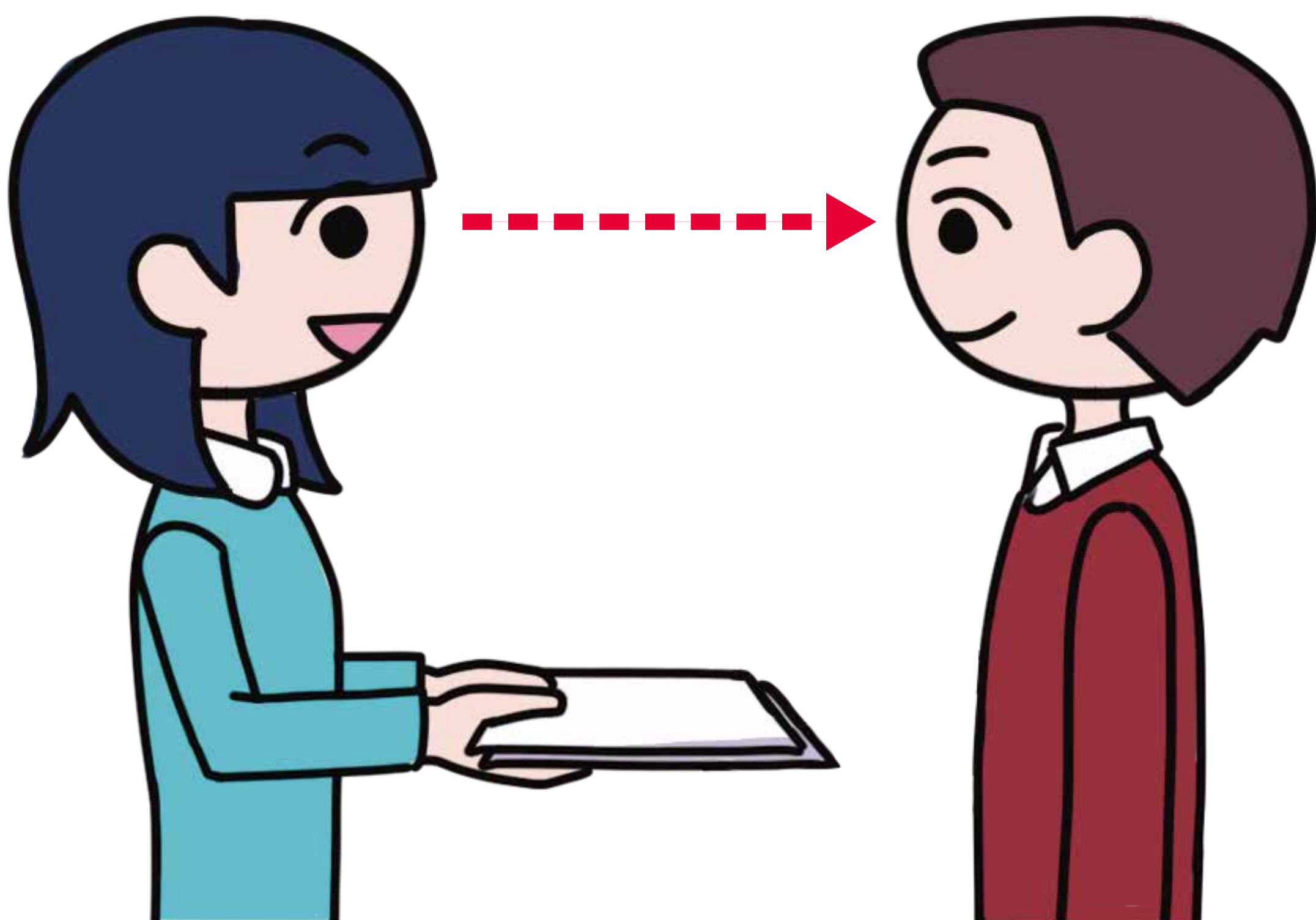
1. 表情 ～笑顔は1円もかからないオシャレ～

表情で重要なのは、目と口角を意識した笑顔です。きれいに化粧をして、髪型を整えても、表情が暗かったり、笑顔がなければ良い印象は与えられません。「笑顔は1円もかからないオシャレ」といわれ、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。

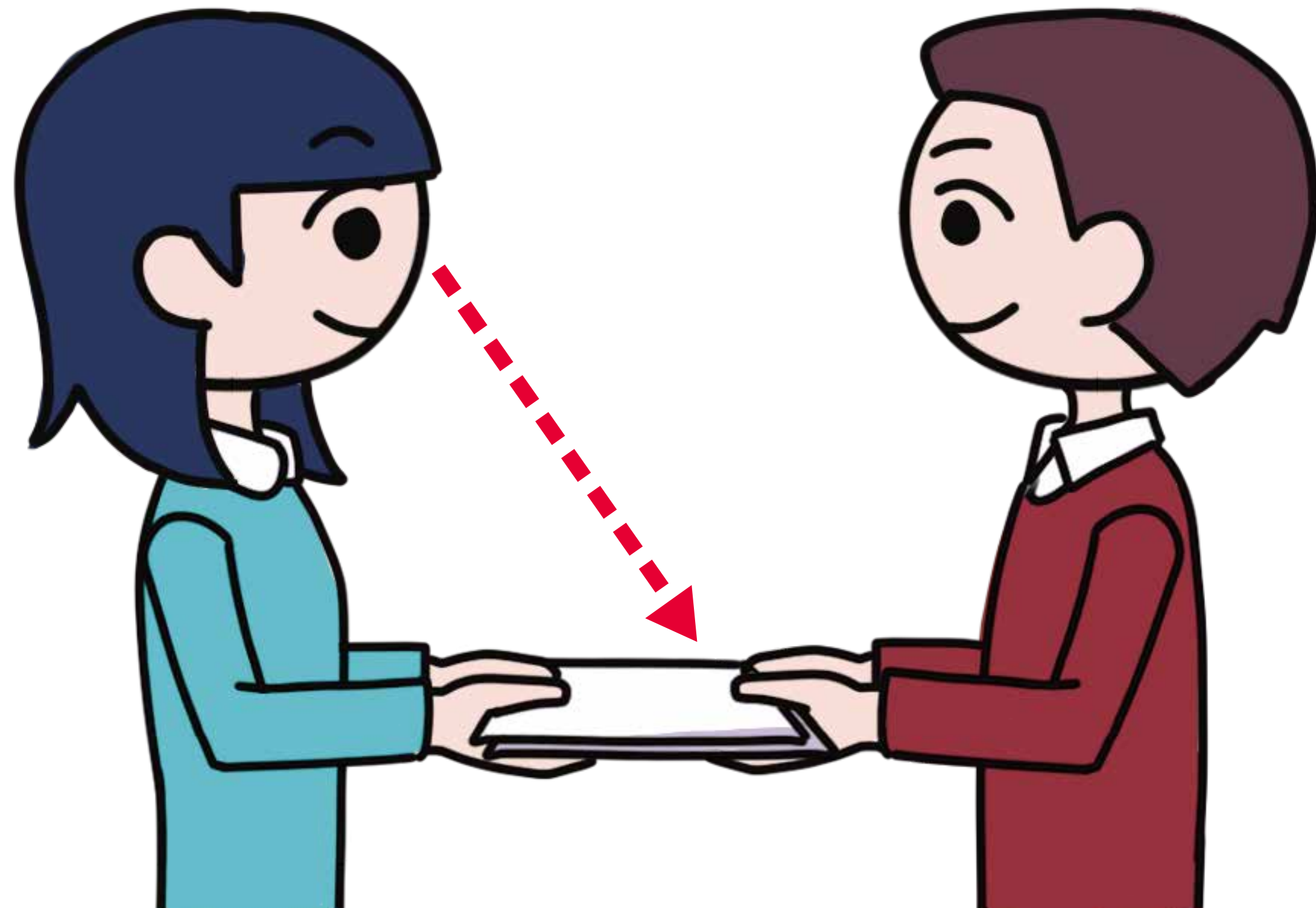
「目と目を合わせる」アイコンタクトも大切です。人に物を渡す時の視線は「目⇒物⇒目」です。特に最後の「目」のときに、目切りを早くすることなく、微笑みを浮かべながら「笑顔」を持続させることが大切です。笑顔の持続は相手に「心を留める」ことを表現しているのです。

「目⇒物⇒目」のアイコンタクト

① 相手の目を見て言葉掛け



② 物を見て両手で差し出し
受け取りを確認



③ もう一度相手の目を見て言葉掛け

2. 態度 ～手添えでエレガントに～

良い態度は相手に明るい印象を与えます。姿勢を良くして胸を張り、視線を上げて顎を引くことを心掛けましょう。

お茶などを出すときは、「手添え」を意識してみましょう。茶わんを置いた後、親指を手の内側に少し折り、残りの4本の指をそろえて3秒留めます。動作に余韻を感じさせることで、気遣いを伝えられます。

笑顔とアイコンタクト、さらに「手添え」で、よりエレガントなしぐさになります。



「手添え」はぐっと丁寧な印象をあたえます。

3. 身だしなみ ～一緒の空間を共にする人への配慮～

オシャレは“自分のため”にするものですが、身だしなみは“一緒の空間を共にする人に不快な思いをさせないため”にするものです。だらしない恰好をしたり、笑顔が全くなく、ふてぶてしい言動をとる人が一人でもいたら、その会社のイメージは $100-1=99$ ではなく、 $100-1=0$ になってしまいます。社員1人1人が身だしなみに気を配り、会社の看板を背負っているという自覚をもって、最高の笑顔と振る舞いで周囲の人への気配り・心配りをしましょう。



4. 言葉づかい ～話を聞くときは愛の栗ようかん～

言葉づかいといっても敬語だけでなく、目上の方やお客様に対して使ってはいけない言葉があります。正しい言葉づかいは相手への心づかいに大きく影響しますから、失礼な言葉、相手を不快にさせる言葉を使わない配慮はとても大切です。

また、返事の仕方ひとつで好感度は大きく変わります。例えば、お客様に何か依頼されたときの「少々、おまちください」という言葉。これを「はい、すぐお持ちします」「はい、すぐご用意いたします」「はい、すぐお手続きいたします」と言い換えるとどうでしょう。印象はガラリと変わります。相手が気持ちよくなる言葉づかいも「おもてなしの心」の基本といえます。

話す人の心づかいとともに、聞く人の心づかいも大切です。話を聞くときのポイントは「愛の栗ようかん」。愛＝あいづち、栗＝繰り返し、よう＝要約、かん＝共感の4つです。話し手に体と視線をむけ、表情を加えながら、あいづちを打って「興味、関心がありますよ」という意思表示をしながら聞けば、相手に誠意を伝えられます。

目上の方やお客様に使ってはいけない言葉			
	「すみません」	→	「申し訳ございません」
	「ご苦労さまでした」	→	「お疲れ様でした」
	「了解しました」	→	「承知しました」
	「なるほど」	→	「おっしゃる通りですね」
	「参考になりました」	→	「勉強になりました」

5. あいさつ ～分離礼でより丁寧に～

日本人のあいさつというと「お辞儀」ですが、やり方次第でずいぶん印象が変わってきます。あいさつの言葉を述べながら頭を下げるのを「同時礼」、あいさつの言葉を述べた後に頭を下げるのを「分離礼」といいます。「分離礼」の方が相手にしっかりと言葉が伝わり、より丁寧な印象になります。

また「〇〇さん、おはようございます」「〇〇さん、よろしくお願いします」と相手の名前を付けてあいさつすると、親密度が増して、印象は格段に良くなります。この人は自分を大切に思ってくれていると感じるからです。親愛の情を込めて、バイネーム（名前を付けて）であいさつしてみましょう。

同時礼



分離礼

