

プロジェクトのKFSはコミュニケーション

～おもてなし講習で実践したコミュニケーション手法の紹介～

SNKコンサルティング

代表 倉地重夫

2018年1月26日

自己紹介 (倉地重夫)

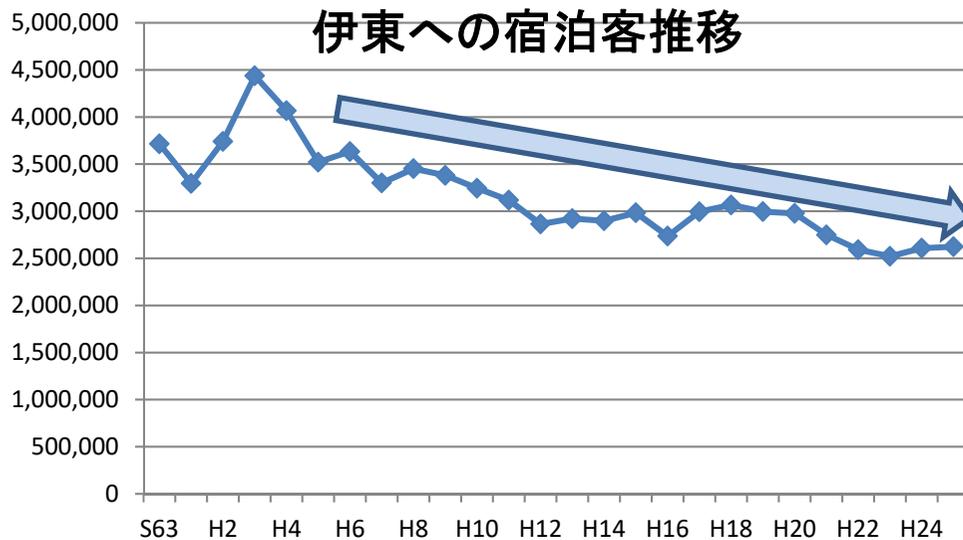
- 1948年 横浜で生まれる
- 1971年 大学卒業、
リコーに入社、電子機器の設計に従事、
- 1985年 米国駐在しマーケティングを学ぶ、
帰国後海外大手企業とのアライアンスビジネス従事し
P2Mのプロジェクト手法を活用
顧客サポート、品質監査などの業務にも従事し退社
- 2008年 SNKコンサルティングを設立、
- 2012年 伊東市の「おもてな師マイスター」講習を受講、
- 2014年からはP2Mのプロジェクトノウハウを活用して
制度再設計、講習の企画、教材の作成及び講師、
市民との交流事業に携わった
- PMAJ会員。

お話する内容

- 「おもてなし」って何だろう?
- 「おもてなし」をしている人は?
- 「おもてなし」と「マナー」は違うの?
- 「おもてなし」はP2Mコミュニケーションそのもの
- プロジェクトでのコミュニケーションはKFS
- やってみよう 「おもてなし」コミュニケーション

伊東温泉「おもてな師」の紹介

• 何故「おもてな師」が必要



- 伊東へのお客様が減っている。
 - 伊東には良い所が一杯ある。
 - また伊東に来たいと思ってもらえたら……
 - 「おもてな師」が伊東の良い所を紹介
- 伊東を元気に!!!**

2018/1/18

• 伊東温泉おもてな師 マイスター制度とは:

伊東市全体の「おもてなし力(人間力・専門力・ガイド力)の向上」を目的とした
平成23年創設の認定制度



• 資格のステップアップ

おもてな師マイスターS級(スペシャリスト)

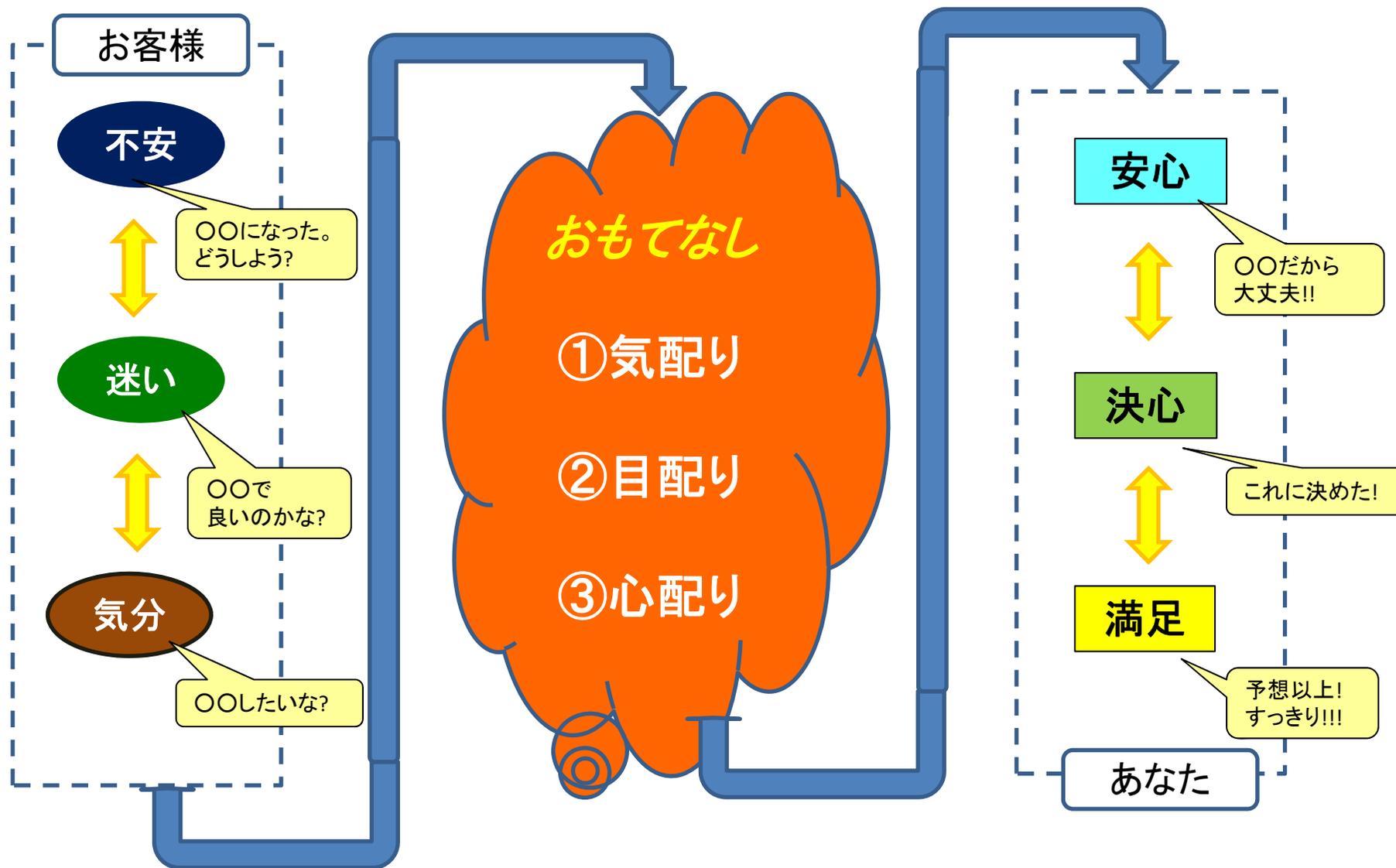
おもてな師マイスターA級(アドバイザー)

おもてな師マイスターB級(ベーシック)

改定検討中

『おもてなし』のイメージ

(図3)



おもてなしをしている人は？

〇〇〇だから **また来たい** (買いたい)
と思わせる接遇(モノ、技術)
で**感動**を生み出す



おもてなしの仕組み

相手の**ウオンツ**(憧れ)に**共感**し、
最高のパフォーマンスで**感動的に応える**



実はFAN (リピーター、フォロワー)を作っている!!

売上Up

マナー講座では

どなたでもご参加いただけます

生活に密着したビジネスマナーを明日から実践！！

よりよい人間関係づくりのための

“おもてなし”ビジネスマナー講座

1. 開催日時 平成27年 10月14日(水) 午後1時~4時

2. 会場 伊東商工会議所2階会議室

◆講師◆ 岩下宣子氏(現代礼法研究所代表)
キッコーマン入社後、全日本弁士会の内江宗輝氏、小笠原流小笠原信氏のもとでマナーを学び、1985年、現代礼法研究所を設立。
マナーアドバイザーとして、企業、学校、商工会議所、公共団体などでマナーの指導、研修、講演と執筆活動などを行う。

◆講座の内容(よりよい人間関係作りのために)◆
①マナーのこころ ②第一印象 ③人の心は鏡
④人の女、男は自覚心と親切心をもっている
⑤好印象をもってもらえる動作、言葉、電話の作法



3. 参加料 無料

※このセミナーは、資格認定制度「伊東温泉おもてなしマスターB級(ベーシック=初級)取得コース」の第1回研修会ですが、より多くの方に受講いただきたいので、「オープンセミナー方式」で開催いたしますので、どなたでもご参加いただけます。ぜひ、ご参加を！

お申込み方法：TEL 37-2500 FAX 35-0637

E-mail info@ito-ccior.jp

(事務局：伊東商工会議所 担当：後藤) までお申込み下さい

お名前			
事業所名	ご住所		
TEL	FAX		
E-mail			

※お申込み時に記入が不足しました個人情報につきましては、本セミナーの開催のみに使用します。

主催：伊東商工会議所観光部会

講習での逸話紹介

マナーは「愛」

Love:「ご大切に」と訳した
人の悪口を言わない人間になろう

「新渡戸稲造」の話

「つまらない物ですが」あなたの前ではつまらないという謙譲の気持ち
「武士道」体裁：自分を中心に

脳科学者「松本元」の話

相手の気持ちを思うと脳が活性化する

- 1) 思いやりの心(愛)、
- 2) 目標を持って生きる(希望)、
- 3) 感動が必要

103歳のランナー宮崎秀吉さんの話し

70才からトレーニング始めた。

韓国の女性の奇跡の話

植物状態になった旦那に3年10ヶ月毎日話し続けて、ある日旦那が何もなかったように話し始めた。

五月みどりの話

嫌なタクシー運転手へ多くのチップを払う
席を譲って老人に叱られた話

思いやりとは⇒相手の性格を見抜く

(特に相手の嫌な事を思いやる)

「情けは人の為ならず」

「おもてなし」と「マナー」の違い

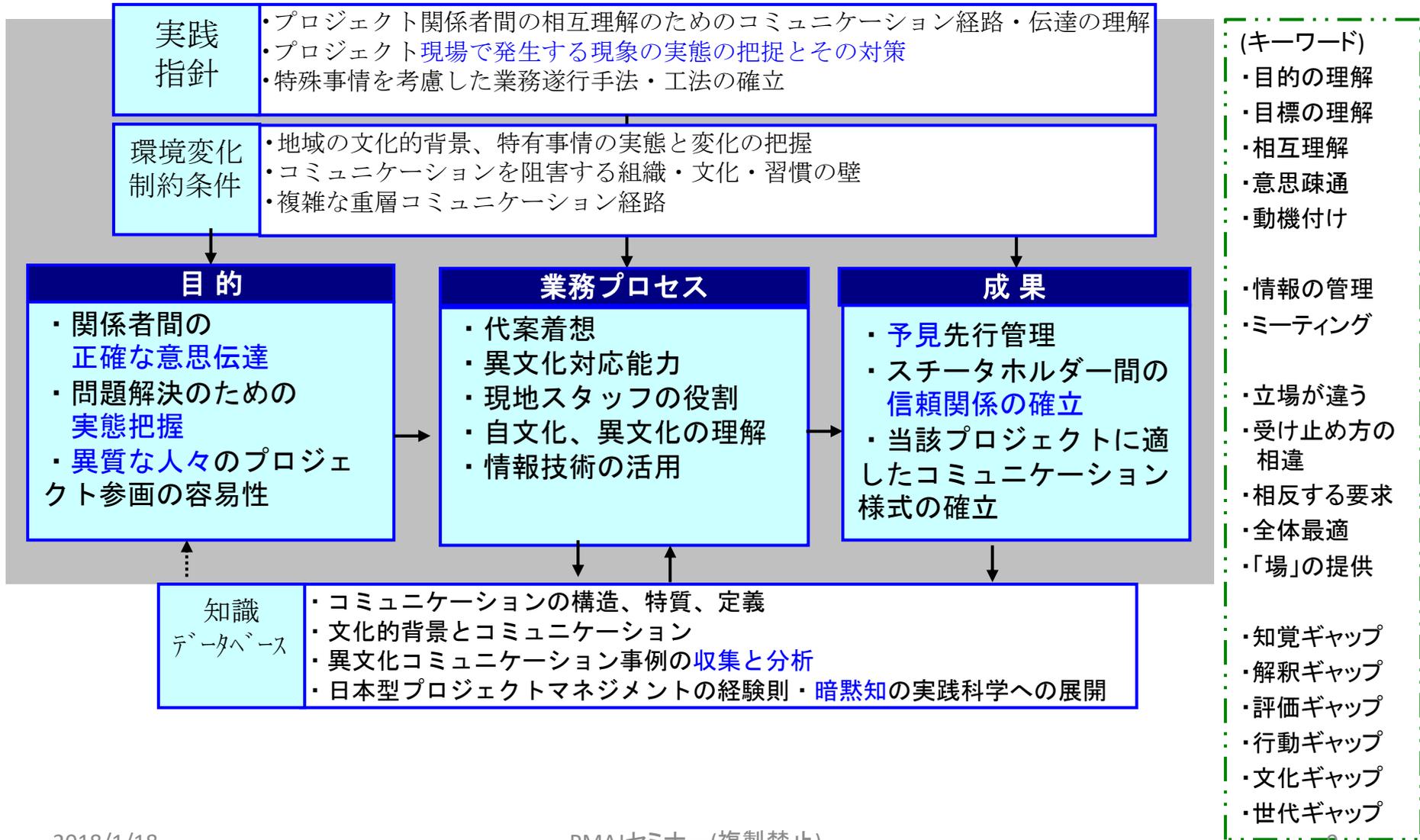
	ルール	マナー	サービス	ビジネス マニュアル	ホスピタリティ	「おもてなし」
意味	規則	作法・礼儀	奉仕	業務	招待	心
目的	犯罪の防止	社会の調和	収益	効率化	相手の好意	感動の提供
主な用途	社会の安全	不快感の解消	接客	接遇	接待	接心
対象 関係	全ての人 絶対服従	全ての人 あらゆる関係	お客様 主従関係	お客様 主従関係	特別な人(友人) 主客ほぼ対等	遭った人 対等
対価 罰則等	なし 刑務所?	恥をかく	有償	会社の評価	相手の評価	求めない ない
メリット リスク	罰則	社会の評価	客を失う	ビジネスロス	将来の利益	安心を持たらず なし
規定 自発性	公文書 なし	(習慣) 小	(プロトコル) (小)	文書 (小)	(感情) 中	(感性) 大

- * 「サービス」「マニュアル」「ホスピタリティ」をまとめて「まごころ対応」と呼んでいる
- * 広義の「おもてなし」には「マナー」から「まごころ対応」を含む

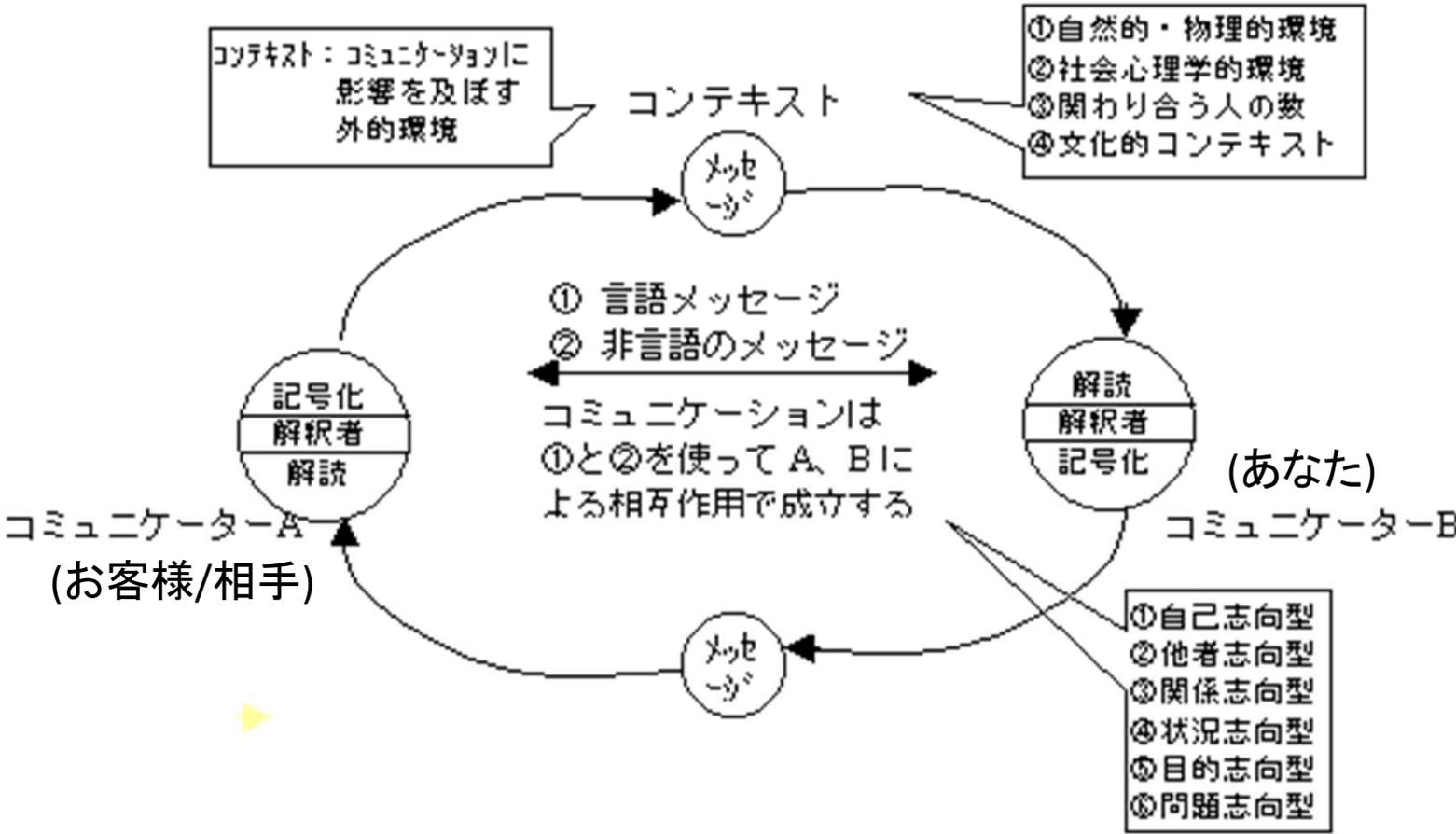
「感動」は、A)対価を求められずに、B)期待以上のものが得られて、c)記憶に残る
「感動」の対象は情報提供、尊敬・尊重、プレゼント、人助け・応援、サプライズ等の組合せ

コミュニケーションマネジメントの概要

P2M
ガイドブック



コミュニケーションの構造



プロジェクトのコミュニケーションスキル

Listening Techniques

Show genuine interest
Let others have a turn
Eliminate the noise
Refrain from interrupting others
Ask clarifying questions
Paraphrase what you heard
Maintain eye contact
Avoid jumping to conclusions
Control your filters and emotions

People Management skill

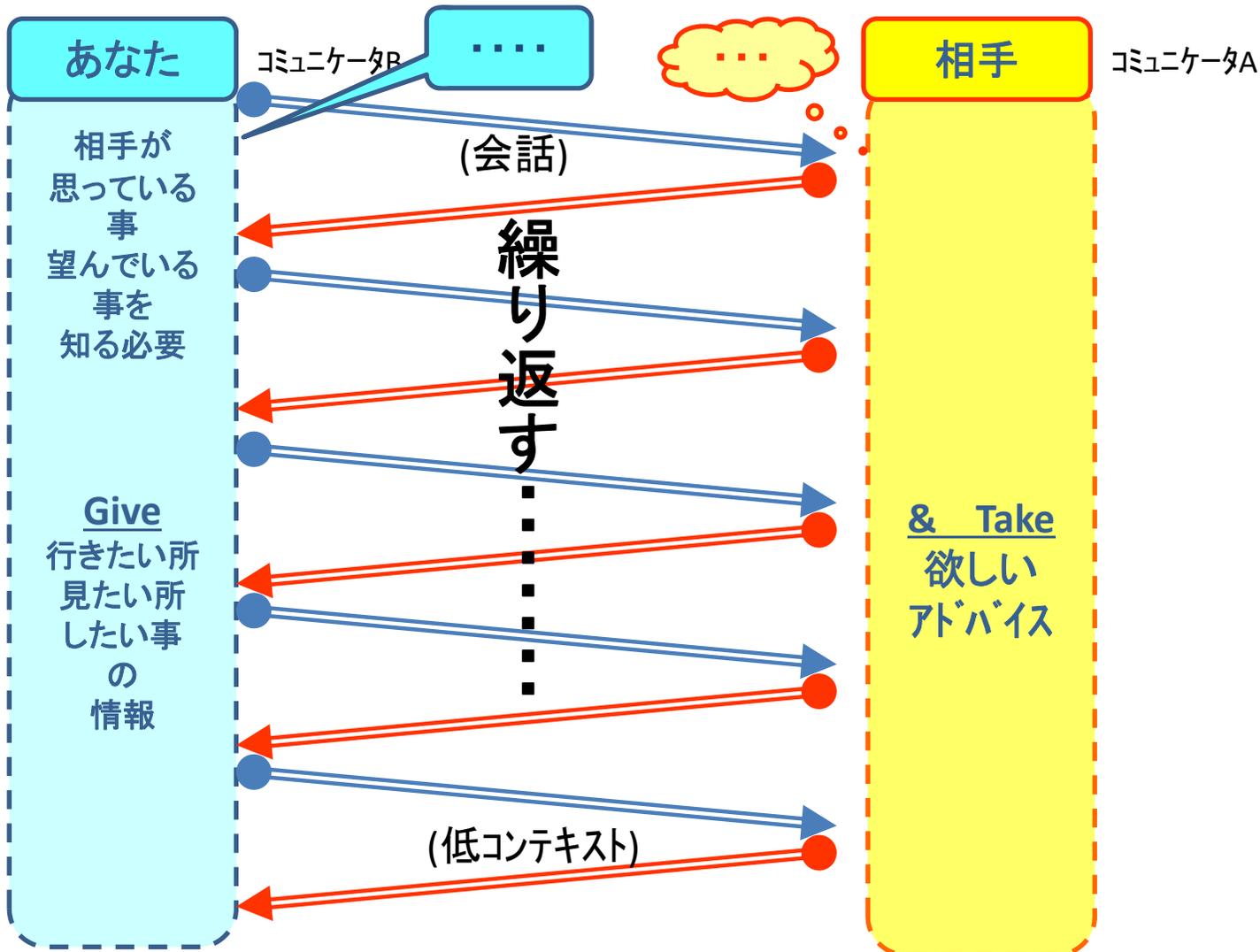
Saying "please" and "thank you".
Using names
not interrupting while talking.
motivation, delegation, managing upwards,
follow through, equating authority to responsibility

(“Project Management JUMP START” より引用)

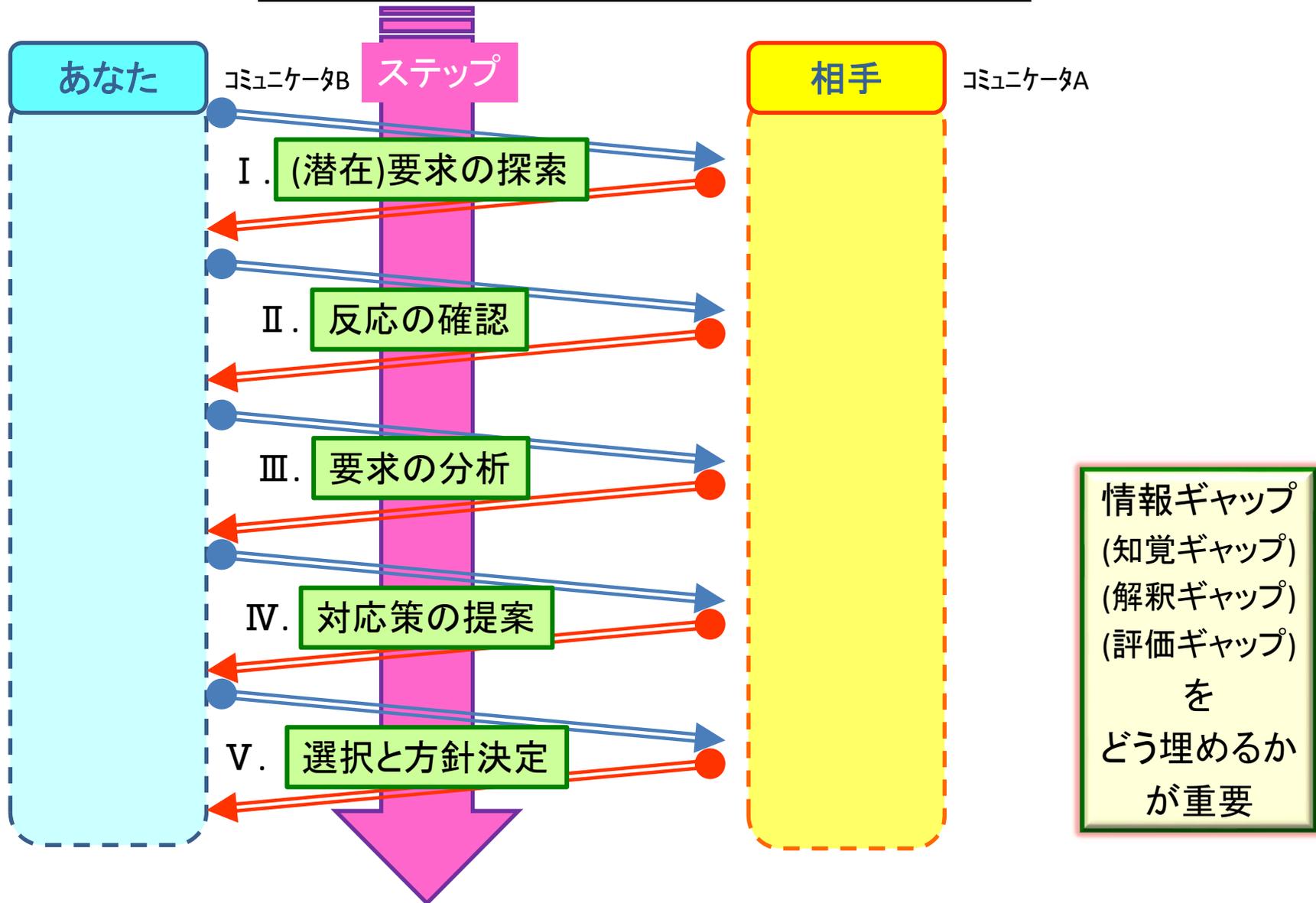
”Communication skills and styles”

- ①真摯に誠意をもって聴く姿勢、
- ②話易い場で話して、
会話を遮ったりしない、
- ③自分の固定概念や感情で
判断しない、
- ④内容に対する質問をする、
- ⑤結論を急がない、
- ⑥会話では名前を呼び、
聞くときは視線を話さずに、
とスキルについて述べてます。

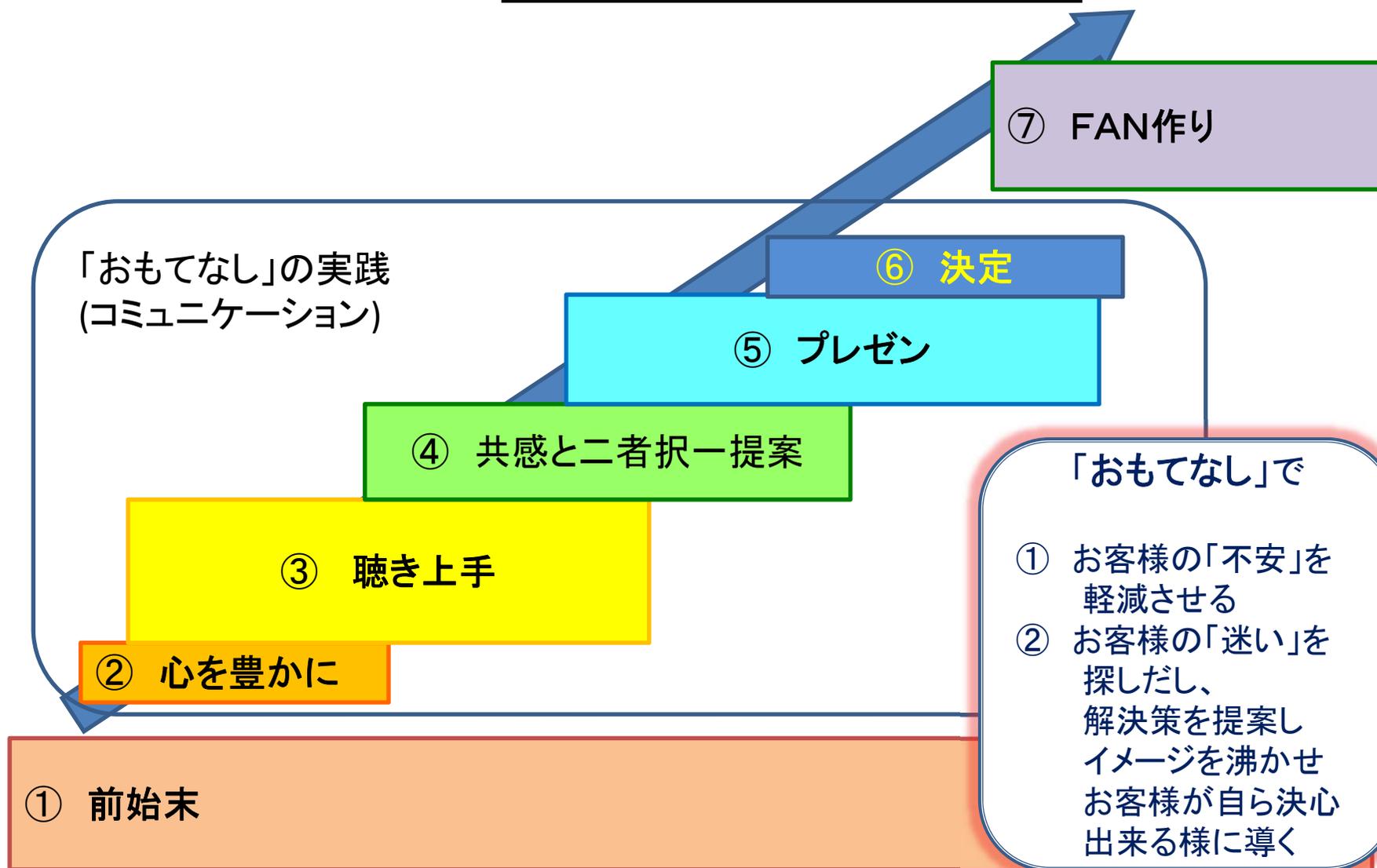
コミュニケーションのステップ



コミュニケーションのステップ



おもてなしステップ



挨拶・自己紹介タイム!!

(Remember)

「笑顔」は……………脳を活性化!!

I. 「要求の探索」ステップ

おもてなし研修

①前始末

■自分を知らう

- ①自社商品・サービスの強みを説明
- ②伊東の良さ・面白さを、イベントを宣伝
- ③他社製品、他地域との比較をする

■お客様を知らう

- ①お客様の情報を把握する
- ②お客様を満足させられる自社の強みは

■〇〇だろうお客様の先に行く

- ①電話で対応する原稿を作る
- ②6W4Hで要件を記録する
- ③自社製品の提案・受注の手順がある

②心豊かに

■お出迎えの準備

- ①職場・店頭の整理整頓と安全確認
- ②来られるお客様の名前・好み等の確認
- ③部屋・売り場の清掃

■人もモノもピカピカに磨く

- ①清潔な身だしなみの確認
- ②お客様への感謝の気持ちを常に持って
- ③自然な笑顔のチェック

■感動の出会いへ

- ①お迎えの距離感とタイミングを図る
- ②自ら進んで笑顔の挨拶

プロジェクトコミュニケーション

「事前準備」

- * 相手の情報(経歴、考え方、性格、好み)等を事前に調べて、対応策を準備する
- * 自分の強みと予測される相手の要求から満足させられる内容を整理する

「初対面の第一印象」

- * 対面の場所(自社会議室、相手の応接室、レストラン等)を想定して服装や席を決め逢った時の場面をイメージしておく
- * 事前に身なりと「笑顔」のチェック
- * 話やすい雰囲気作り、真摯に聴く姿勢で自分の固定概念で結論を急がない様に
- * 話を聞く時は相手の目を見て、意見が相違しても、話を遮らず最後まで聴く姿勢

Ⅱ. 「反応の確認」ステップ

おもてなし研修

③聴き上手

■話しやすい雰囲気

- ①アイスブレイクを用意して
- ②クッション言葉を使って

■お客様に合わせて《聴く》

- ①お客様の興味を引き出す
- ②こだま会話法を活用
- ③目線・立ち位置に注意
- ④ミラリング・ペーシングの活用

■お客様の喜ぶ会話を

- ①お客様を自慢させ誉める
- ②丁寧語・尊敬語を話そう
- ③否定せず、詰問せず

プロジェクトコミュニケーション

「潜在ウォンツの顕在化」

- * 初期段階では要求(ウォンツ)が曖昧なことも有り、質問を繰り返して絞り込む
- * アイスブレイク(会議の進行役は事前に準備したい)で会話の空白を作らない
事前に相手の興味を知っていたら使う
- * 相手への尊敬を込めて、クッション言葉をつけて会話する
- * 短い会話では「こだま会話」により、相手の意見を理解した事を示し、ウォンツを探る
- * ウォンツを探るときは相手のペースで、否定せず、問い詰めず「聴く」姿勢で

「コミュニケーションは五感で」

- * 相手の反応は細心の注意を持って、視線、笑顔、安堵感/嫌悪感などの表情も含めて見極める

<メモ>

- **アイスブレイクとは:**

緊張を壊す言葉

(例:『良い天気ですね』『雨の中ありがとうございます』『ここまでの道は解りましたか』)
天気の話、相手に関心を示す言葉(レジャー、行事、グルメ) <相手が主役>

- **クッション言葉とは:**

<お願いする場合>「恐れ入りますが」「お手数ですが」「お差支えなければ」

<反論・反対する場合>「失礼ですが」 ⇒ これは使わないことが良い

<拒否する場合>「身に余るお話ですが」「折角ですが」「あいにく」

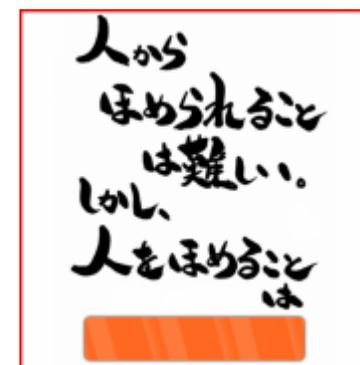
- **ごたま会話法とは:**

相手の言っていることを繰り返すことで、相手を肯定することと、間が空くのを防ぐ

- **ミラリング、ペーシングとは:**

ペーシングとは、相手の話し方や状態、呼吸などのペースを合わせること

ミラーリングとは、相手の身振りや動作を鏡合わせのように真似ること



Ⅲ. 「要求の分析」ステップ

おもてなし研修

④ 共感と提案

■ プロとしての提案

- ① 発言は15秒で、全体は5分以内に
- ② 簡潔に商品サービスの**魅力を伝える**

■ お客様が選択しやすい提案

- ① **二者択一の提案**でお客様が選びやすく
- ② ウィットに富んだ**解りやすい説明**を
- ③ 予算、同行者を考慮した提案を
- ④ 施設の紹介は休みの確認をしてから

■ 感動的な +α提案

- ① 期待を超えるサプライズな提案を
- ② ちょっとしたコツ、製造の秘密等を説明

プロジェクトコミュニケーション

「一歩先まで深読み」

- * 次の質問まで考えて分析し応える
例えば「〇〇に行きたい」は、行き方だけでなく、手段や所要時間、さらに〇〇の詳細(料金、施設内容、料理、土産)も知りたいかも
- * 日本的文化(行間を読む、教唆、忖度)や、嘘の答えも有ります。深入りしすぎない様に

「"YES"と"NO"の間」

- * ウォンツを探る質問に対して、必ずしも"YES"と"NO"にはなりません。Not interestやUnkown、Not thinkingも含まれ、概ね否定と考えるべきです
- * No responseは多くは否定と考えるべきですが、メールやレターでは受信当日の回答は興味あり、3日位はまあポジティブですが、阻害事情が有る、それ以上の反応なしは否定と考えられる

「言語以外の反応」

- * 言語以外の反応も重要なサインです
上述の"時間測定"の他にも、"顔面測定"、"視線測定"、が有り、メールなどでは"行間測定"が有ります

「反応時間」からの判断

適切な納期		a見る時間	b調べる時間	c考える時間	d決断の準備
依頼 (ア)賛否を求める		a	b	c	d
(イ)自由な意見を求める		a	b	c	d
					(納期なし)
	反応時間	①即	②数日以内	③納期内	④回答なし
反応	賛成	賛成(強い)	賛成	賛成(弱い)	
	黙認		未処理	黙認(怠慢)	黙認
	迷い	未処理	迷い	迷い(Positive)	迷い(Negative)
	条件付き		条件付き	条件付き	
	無視(否定)		未処理	無視(否定)	無視(否定)
	反対	反対(強い)	反対	反対(弱い)	
					(納期なし)
	処置	①即	②数日以内	③納期内	④回答なし
処置	賛成				
	黙認				
	迷い				
	条件付き				
	無視(否定)				
	反対				
				丁寧な説明	
				個別検討	
				催促	
					再提案

「聴く」の実践タイム!!

(課題)

「PMAJに行きたいのですが……」

「ここのお薦めは何ですか……」

IV. 「対応策の絞込と提案」ステップ

おもてなし研修

⑤プレゼン

■お客様の言葉でイメージの世界に

- ①お客様の「キーワード」を使う
- ②家族が喜ぶ姿を思い浮かべて説明
- ③プロの行動と対応

■臨場感を持って"わくわく"と

- ①シズル感のある言葉を駆使して
- ②お客様をイメージで疑似体験させる
- ③オーバーアクションで笑いと感動を

■お客様の要望の合致度の確認

- ①自信と笑顔で、『如何ですか』
- ②お客様が満足するまで提案を

プロジェクトコミュニケーション

「イメージを持たせる」

- * プレゼンテーションでは専門語を使わず優しく
- * お客様やステークホルダーへのプレゼンではお客様の言葉、背景、好みを取り入れる
- * プロジェクトのメリットを頭に入れて、お客様、ステークホルダー、メンバーに成功した時のイメージを抱かせる

「二者択一で絞込み」

- * 迷ったら、命題を絞込み、二者択一にして合意できる選択を容易にする
命題を変えて二者択一での選択を繰り返す
- * 議論が白熱し、結論が困窮したら、中断し、クールダウンし原点(目的、条件等)に戻る

「サプライズ」

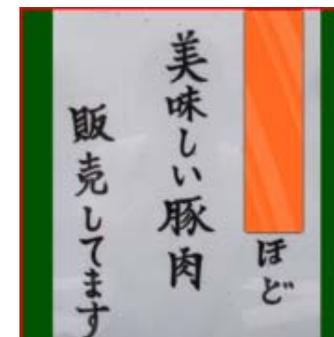
- * 記憶に残る仕掛けを考える
(記念日、記念品、特別な場所、記念写真…)

<参考>

• シズル感とは:

カタカナ語で、臨場感の有る言葉、ワクワク、つるつる、..(擬音語)

「プルンっ」「ぷるぷる」「サラッと」「ポカポカ」「シュワッ」「プリプリ」
「ウハウハ」「ガッチリ」「ガッポリ」「ガンガン」「サクサク」「サッパリ」
「サラサラ」「シャキッ」「スッキリ」「スラスラ」「スラッ」「ズラリ」
「スンナリ」「ゾクゾク」「ソワソワ」「タツプリ」「チャリン」「ツルツル」
「ツルン」「ドカーン」「ドキドキ」「ドッサリ」「ニコニコ」「ニヤリ」
「バーッと」「ハキハキ」「ハッキリ」「バツタリ」「バリバリ」「ピカッ」
「ピッカピカ」「ペラペラ」「ペロリ」「ポッキリ」「ムシャムシャ」「ムンムン」
「メキメキ」「ユツタリ」「ユルユル」「ルンルン」「ワイワイ」「ワンサカ」



• あと良し言葉とは:

1つの文章の中に良い情報と悪い情報を一緒に話す際に、最初に悪い情報、後に良い情報を話すことで、相手に与える心証を良くするという会話のテクニック

「こちらのスーツは素材が良いので長くお召しになれますが、お値段は高くなります」

⇒ 「こちらのスーツはお値段は高くなりますが、素材が良いので長くお召しになれます」

V. 「選択と行動方針の決定」ステップ

おもてなし研修

⑥決定

■感性のアンテナを鋭く

- ①小さな反応を見過ごすな
- ②質問は不安を解消したいサイン
- ③試食・試着、価格の問合せ時はチャンス

■不安をなくそう

- ①不安には嘘をつかずあと良し言葉で
- ②お客様にYESと言わせる
- ③ツールを活用。地図には道筋を印する
- ④決めつけ・押し付けはクレームのモト

■決定したお客様は待たせない

- ①注文を復唱して確認
- ②包装、精算は素早く、正確に
- ③連絡先を携帯に送る、メモを渡す

プロジェクトコミュニケーション

「お客様が主役」

- * 相手の不安、不満、迷いには直ぐに反応(詳細を訪ねる、代替策の提示など)する
- * あと良し言葉で、不安要素を述べながら、それを上回るメリットを強調して伝える
- * お客様から決定について述べてもらう

「決定に共感、賛同」

- * 言葉に表さないまでも、お客様に対して、「良い決定をしましたね」と賛同する姿勢

おもてなしコミュニケーション

接客だけでなく、
プロジェクト運営にも
クレーム対応にも応用できます

あなたのFANを増やします

《何故お客様はお店に来てくれるのか》

初めてのお客様

- ①店構えを見て、
- ②商品を見て、
- ③POPを見て、
- ④人に聞いて、
- ⑤ネットで見て、
- ⑥チラシを見て、
- ⑦何気なく、
- ⑧他の理由(道を聞く等)

再来店のお客様

- ①商品が好き、
- ②店の雰囲気が好き、

購買プロセス

- Attention(注意): アレ! 何だろう?
- Interest(関心): 背景(誰に)に合うものを探す
- Desire(欲求): 欲しいもののイメージを具現化
- Memory(記憶): 選択し始めている
- Action(行動): 声かけor商品ピックアップ

お客様の心の中は?

- ①声をかけるな
/ジロジロ見るな、
- ②早く声をかけろ、

見極めは

- ①行動を見よう、②目線を見よう、③身なりを見よう、④聞いてみよう



『ウォンツを掴め』 ≪何を探しているか≫

決まった商品 < 好みに合うもの < 何か(Unknown) < ひやかし

- 1) 行動から: ①見たい商品へ直行、②試食をする、③集団での会話、
- 2) 目線から: ①欲しい商品への目線、②店員を目で探す、
- 3) 会話から: 一番確実に簡単、

購入目的

- ①家族のため(親、子供)、②職場・友人のため、③自分のため、

≪ウォンツに一致する商品を二つ≫

お客様の事情: ①時間がない、②これから泊る/帰る、③アレルギー、
(交通手段から) ④大きさ・重さ、⑤個装、⑥員数、⑦日持ち、⑧運搬方法、
商品の事情: ①賞味期限、②冷凍・冷蔵品、③在庫、

≪「迷い」「不安」への解決策の提案≫

(参考)「茂木久美子さん」は何故「新幹線販売員の売上日本一になったか」



『再来店のためには』

《また来てもらうためのツールは》

店の情報を用意

- ①包装(箱、紙、袋)、
- ②チラシ(商品、住所、電話番号、ネット、地図)
- ③名刺(住所、電話番号、ネット)
- ④ポイントカード、⑤DM/Web

再来店を増やす

- ①印象残る笑顔、
- ②イベント、
- ③招待状、
- ④再訪時の特典、

《感動の余韻を残そう》

記憶に残るのは

- 期待以上(予想外)の
- ①詳細情報、②先取りした行動、③プレゼント、
 - ④人助け・応援、⑤サプライズ提案、
- 等に「感動」し、記憶に残る

満足

また行こう!!

感じた違いは？

- ①自分は特別、
- ②経験のない喜び、
- ③丁寧親切な対応、
- ④和む雰囲気、



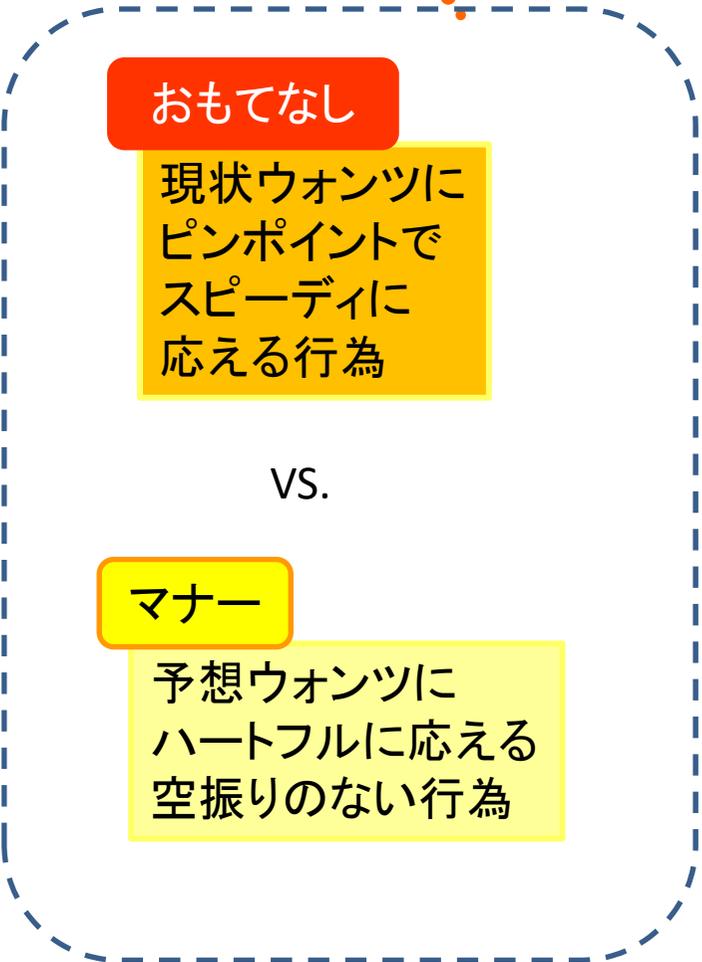
岩下宜子先生マナー著作の紹介



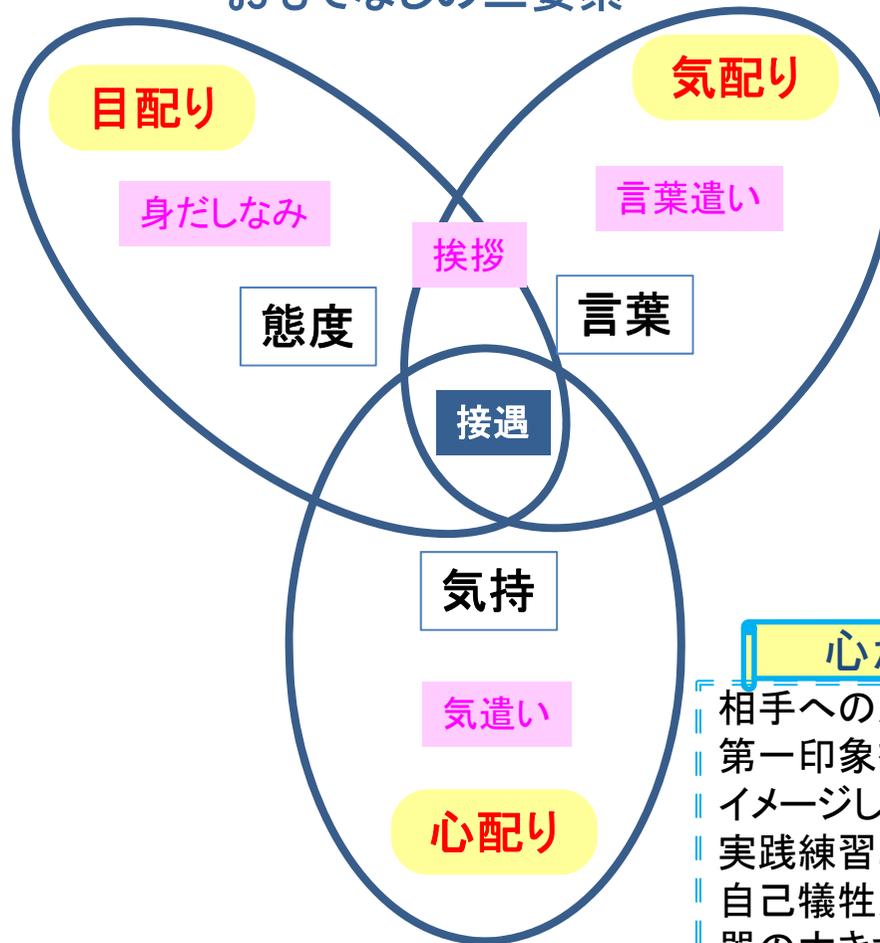
今日は助っ人に来ています

おもてなしの基礎・基本・「心」

「おもてなし」って何だろう

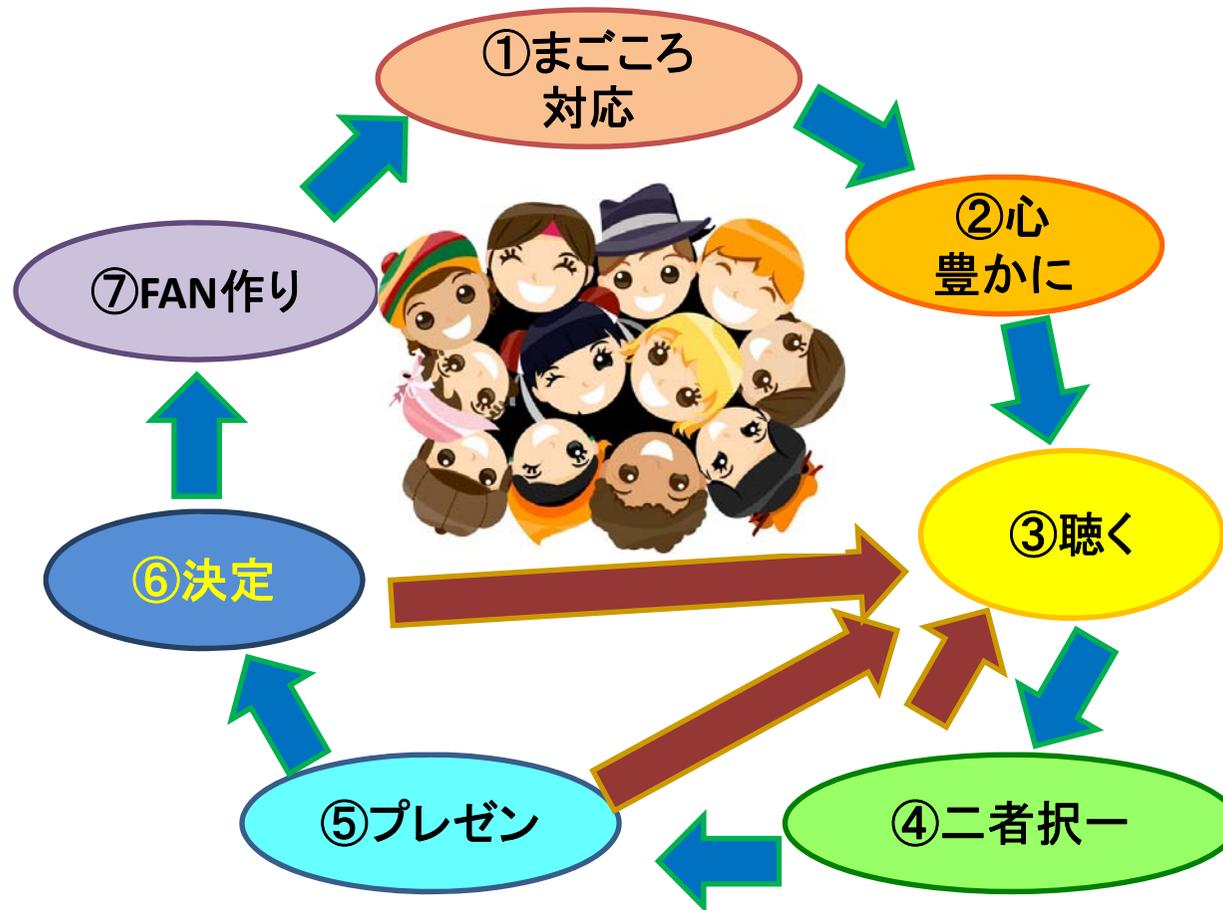


おもてなしの三要素



心がけ
相手への思いやり
第一印象を大切にイメージして
実践練習あるのみ
自己犠牲から実現器の大きさ(無報酬)

“おもてなし”成功のスパイラル



「おもてなし」で伊東にまた来てもらおう!!

ご清聴ありがとうございました