

好印象づくり始めの一步

▶ この章で学ぶこと

そもそも、なぜ好印象であることが必要なのでしょうか。
相手から見たあなたは好印象なのでしょうか。
好印象であることで、どんなメリットが生まれるのでしょうか。
こうしたことを改めて整理し、その必要性を理解したうえで
学習を進めていきます。

また、好印象の3大要素である「笑顔」「あいづち」「雑談」
以前に、社会人の最低限のマナーである身だしなみや敬語に
落ち度はないか、良いコミュニケーションを生むための
ポイントは、などについて、今一度おさらいしていきます。

▶ 学習スケジュール

	予定日	実施日		予定日	実施日
Lesson 1	/	/	Lesson 4	/	/
Lesson 2	/	/	Lesson 5	/	/
Lesson 3	/	/	Lesson 6	/	/

 印象は自ら「つくる」もの

「好印象をつくる」と聞いて、あなたの心にはどんなことが浮かんだでしょうか？

「印象を『つくる』なんて、自分を偽っているみたい。あるがままの自分でいれば、きっと人は分かってくれるはず。私は実力で勝負したい」

確かに、いつかは相手も分かってくれるかもしれません。でも、それはいつのことでしょうか？ 日々多くの事柄や人に追われるビジネスシーンのなかで、相手はあなたひとり心や時間を多く割いてくれるはずがありません。逆の立場で考えてみてください。何かを相談したり頼んだりする場合、それほど印象の良くない、もしくは印象のない人と、いつもあなたに笑顔で好意的に接してくれる人と、どちらの相手に働きかけたいと思うのでしょうか。

「私はいつも好印象を与えている自信がある」

というあなた。それははるか前の話であったり、限られた相手の前だけでのことだったりするのではありませんか？ また、いつも気を付けているつもりでも、いつの間にか「ひとりよがり」の印象づくりに陥ってはいないでしょうか。自分では気付かなくても、長く続けていることには、どこかにあなたの「クセ」が出てしまうものです。それは必ずしも、相手に好印象を与えるものではないかもしれません。一度原点に立ち返り、自身の印象づくりが正しく行われているかを再確認する必要があります。

「好印象をつくる以前に、そもそも人とのコミュニケーションが苦手で……」

もしあなたがそんなふうに尻込みをしまっているとしたら、「苦手」という思い込みと決別し、今ここから新しい自分をつくり上げていけばいいだけの話です。愛想が良くおしゃべりな人だけが好印象を与えられるということは、決してありません。

コミュニケーションの上手・下手は、もって生まれた性質では決まりません。むしろ、技術によるところが大きいでしょう。相手を思う心を大事にしつつ正しい方法で行動することで、口下手でも物静かな人でも、その人らしさを生かした「好印象づくり」が可能なのです。

好印象は「人」と「情報」を呼ぶ

そもそもなぜ、好印象をつくる必要があるのでしょうか。

それは、「チャンスを増やすため」にほかなりません。好印象な人のもとには、多くの人と情報が集まります。それらが生み出す相乗効果の大きさについては、ビジネスの現場に身を置く皆さんに対しては今さら語るまでもないでしょう。

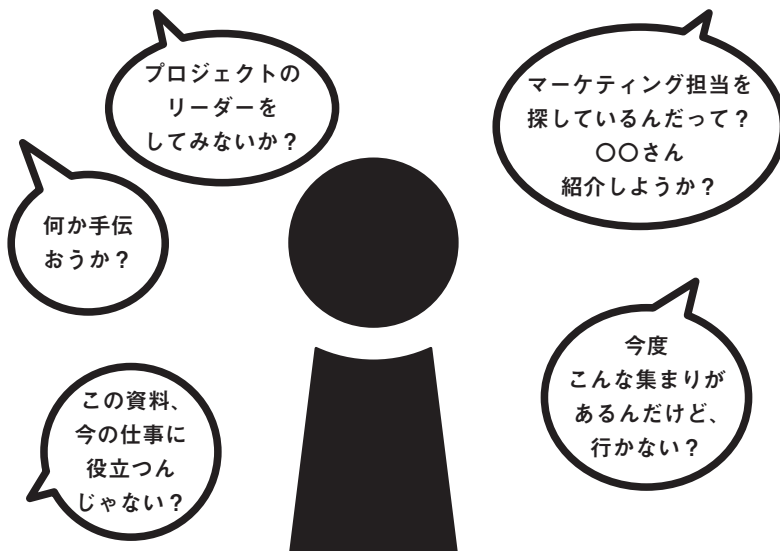
大きなプロジェクトが始動するにあたり、そのリーダー候補として能力も知識も拮抗するふたりの人が挙げたとします。ひとは好印象、もうひとはそうでもないとしたら、好印象の人に任せようと思うのが人情というもの。さらに、その人を支えようという人も多く集まることで、プロジェクトはより大きな成功を呼ぶはず。す。

好印象とはあなたの能力をさらに底上げし、ビジネスはもとより生活全体において、さまざまなチャンスをよりつかみやすく、機会損失を減らしてくれるものなのです。

Point 1 相手を思う心とそれを踏まえた正しい行動が、好印象をつくる。

Point 2 好印象はあなたの能力を底上げし、さまざまなチャンスを増やしてくれる。

好印象の人には人・情報が集まる



学習実施日: / /

個性は二の次。清潔感と控えめであることを心がける

好印象をつくるためには、そもそも身だしなみが整っていることは大前提です。ビジネスシーンでも個性的な服装や髪型をしている人に出会うことがあります。好印象づくりにおいては百害あって一利なし。どれだけ仕事ができる人であっても、自己顕示欲ばかりが目立ってしまいます。個性とは、普段の仕事ぶりやコミュニケーションのなかで十分に発揮できるものです。まずは、社会人としての最低限の矜持^{きやうじ}をもつように心がけましょう。

具体的に服装や髪型をどうすべきかについては、「清潔感+控えめであること+仕事のしやすさ」を念頭に置けば、おおよその方向性は見えてくるはず。職種や企業によってドレスコードなどを設けている場合は、その基準に従いましょう。髪型は男性ならば短髪、女性でロングヘアの場合はひとつにまとめます。スーツの色は黒・紺・グレー・ベージュなどを基調に、季節に合った素材でシンプルなデザインのものを選べば、スマートな印象を与えられるうえ、着回しもしやすいので便利です。

また、近頃はファストファッションが流行っていますが、余裕がある場合は時計やバッグ、靴、ベルトなど、小物1点だけでも少しいいものを身に付けるのもおすすめです。「身に付けているものに恥じない人間になろう」という意識が自然と芽生え、気分が変わって背筋も伸びるはず。

ビジネスでの身だしなみのタブー

下に、ビジネスパーソン身だしなみとしてのタブーをまとめました。どれも意外と相手に見られているものなので、普段から気を付けるようにしましょう。

スーツや靴の汚れやほつれ

→靴はかかとすり減りにも注意。内側と外側の減り方に大きく差があるのも悪印象。

フケ・寝ぐせ

→濃い色の服を着ている場合は、フケが目立ちがち。こまめにチェックしましょう。

派手すぎるカラーリングやパーマ

→特に男性のパーマは、軽薄に見えてしまう恐れがあります。

口臭

→歯磨きができない場合はタブレットを。歯や口の周りの食べかすもチェック。

体臭がきつい

→日々の入浴は基本。暑い時期は、制汗剤やフレグランスを利用します。

鼻毛・目やに

→小さな鏡を携帯しておく、出先でもサッとチェックできて便利です。

襟・袖・脇の汚れ

→汗や皮脂によって黒ずんだり、変色したりしがちなので注意。

ひげ

→だいたい一般的になったとはいえ、ビジネスシーンでは避けたほうがいいでしょう。

ノーメイクまたは派手なメイク

→ノーメイクも社会人としてはマナー違反。化粧品はラメなどの入っていないものを。

派手なアクセサリ

→男性はすべてNG。女性は小ぶりなものを。

Point 1 ビジネスシーンでの個性的な服装・髪型は百害あって一利なし。

Point 2 「清潔感+控えめであること+仕事のしやすさ」を基準にする。

意外と見られている「バッグの中身」

ビジネスバッグ

→書類をきれいに持ち運べる A4 サイズがおすすめ。リュックやショルダーバッグはビジネスには不相応。

ハンカチとティッシュ

→ほかのものに押されたり潰されたりしてシワクチャになっていると、不潔な印象に。

名刺入れ

→信頼感を与えるうえでは、シンプルな革製がベスト。

手帳

→キャラクターものや、派手なデザインは避ける。もちろん、スマホやタブレットの機能を使うのも OK。

ポーチ

→家のカギ、筆記具、ポケット Wi-Fi などこまごましたものは、ポーチでひとまとめにするとバッグの中がスッキリする。

■ 「メラビアンの法則」の真実

「人は見た目が9割」という言葉を聞いたことがあるでしょうか？

一般的には「人の印象を決定付けるのは話の内容など言語のコミュニケーションではなく、結局は見た目である」と解釈され、同タイトルの書籍も大ヒットしました。この説を提唱したのはアメリカの心理学者アルバート・メラビアンだといわれ、「メラビアンの法則」として記憶されている方も多いかと思います。

ただ、本当のところはこの説は「デマ」であり、メラビアン本人もこの説自体を否定しているそうです。

彼が実際に唱えたのは、好意や反感といった特定の感情を伝えるコミュニケーションにおいて、「言語・聴覚・視覚情報が矛盾した場合、相手はどの情報を重視するか」という実験に基づいたものでした。たとえば、「あなたが好き」と投げやりに言いながら不快な表情をする、「私、納豆大嫌いなの」と言いながらうれしそうにパクパク食べる、というものです。その結果、相手が最も重視するのが視覚情報（ボディランゲージや表情など）だったことから、冒頭のような説が独り歩きしたというのが真実のようです。

「人は見た目が9割」ということにはないにしても、コミュニケーションをスムーズに行うには、相手に与える言語・聴覚・視覚情報が一致していることが大事だということが分かります。

たとえば「今日はよろしくお願いします」と挨拶する際には、表情や姿勢、話し方やトーンなどあなたが発するすべての情報から「お願いしたいです」という気持ちが伝わるようにしましょう。相手に違和感を抱かせないことが、好印象への第一歩です。

■ 会話中の声と表情で相手を引き付ける

言語・聴覚・視覚情報を統一させることに加え、「聞き取りやすい声」や「話すときの表情の豊かさ」にも気を遣うと、相手はその内容に引き込まれるものです。そして、声と表情を鍛えるために最適なのが、顔の筋肉を鍛える効果もある発声練習です。歳を重ねるごとに、筋肉は衰えていくものです。次ページに発声練習の方法をまとめましたので、長いキャリアを積んだ方も、ぜひ読み飛ばすことなくチャレンジしてください。

なお、五十音の発音のなかで特殊なのが、「ラ行（ラリルレロ）」の発音です。普段の会話では気付きにくいのですが、ラ行の言葉はいったん舌を上あごに当ててからでないといふと発音できません。そのため、ラ行は口の動かし方も特殊です。巻き舌や舌足らなくなっ

てはいませんか？ 正確にきれいに発声するには、下あごを固定して練習するといいでしょう。ちなみにアナウンサー研修では、下あごを動かさない感覚をつかむために、テーブルにあごを乗せて顔が上下に動かないように意識しながら「ラーラーラー、リーリーリー」といった具合に、一音ずつ丁寧に発声練習をしていくそうです。

腹式呼吸や発声練習は、単に顔の筋肉を鍛えて声の通りを良くするだけでなく、体内のさまざまな筋肉や内臓を刺激するために健康にもいいとされています。「アナウンサーを目指しているわけじゃないし、そこまで本格的にやらなくても」などと思わず、一石数鳥を目指して取り組んでみてください。

Point 1 相手に与える言語・聴覚・視覚情報を統一させる。

Point 2 発声練習で声と顔の筋肉を鍛える。

発声練習の方法

- ①まず、両手をおへその下に置き、鼻から大きく息を吸いながらお腹を膨らませる。息を吐くときは口から、お腹をへこませてペタンコになるように（これが腹式呼吸）。横隔膜を上下させるように意識すること。
- ②次に、声を出してみる。「アイウエオ」を一音一音、大きく正確な口の開け方で、腹式呼吸で息を吐きながら。ポイントは、以下のとおり。
 - ア：大きく口を開ける
 - イ：口を横に引っ張り、口角を引き上げる
 - ウ：唇を尖らせて前に出す
 - エ：「ア」と「イ」の中間の口の開き方で、舌を下歯茎に付ける
 - オ：口を輪の形にする
- ③「アエイウ エオ アオ」「カケキク ケコ カコ」といった具合に、ア行から順番に反復練習する。

学習実施日： / /

■ 「今回は仕方ないが次からは失敗しないように」と考える

「初対面の人の前だと緊張してしまって、うまく話せない」という人は少なくありません。特に若い人の場合、ビジネスで接する相手は年齢や役職が自分より上であることが多いだけに、より緊張感を覚えることも多いでしょう。経験値が少ないのですから、緊張して当たり前なのです。

であれば、「緊張したくない」と構えるより、「いかに早く慣れるか」に意識を置き、日頃からなるべく多くの出会いを経験することが大事です。経験を積んで慣れていけば、自然と緊張しなくなるものです。また、「自分を良く見せよう」「失敗はできない」と思うからこそ緊張するのです。出会いの場では「今回は失敗もあるかもしれないが、次からは失敗しないように」と、その場の雰囲気^{雰囲気}を体感し、コツをつかむことに集中する。それだけで、気持ちはずいぶん楽になることでしょ

また、発音が不明瞭であったり、声が通らなかつたりすると、相手へ意思が伝わりにくくなるものです。それが原因で、話すことが億劫^{おっくう}になったり、人の意見に流されやすくなったりすることも少なくありません。前ページで紹介した方法で正しい発声を身に付け、自信につなげてください。

■ 「緊張している自分」に気を取られない

それでも緊張してしまう場合、次のような方法を試してみましょう。

いちばん効果的なのは深呼吸です。人と会う前に一度立ち止まり、腹式呼吸を意識して大きく息を鼻から吸って口から吐いてください。息を吐くと自律神経は交感神経から副交感神経に切り替わり、気持ちを穏やかにすることができます。深呼吸は数回繰り返しましょう。続いて、一度全身の筋肉に力を入れて体をこわばらせ、一気に力を抜きます。これを数回繰り返すと、硬くなっている体がほぐれるはず。同時に、首や肩を回したり、手足の指を開いたり閉じたりするなどのストレッチをしてもいいでしょう。

「緊張を抑えなければ」と考えてはいけません。抑えようとすればするほど、ますます「緊張している自分」に気を取られて、会話がどんどんおざなりになっていってしまうからです。むしろ、「あ～あ～、私ってこんなに緊張しちゃって」と茶化すぐらいのほうが、客観的な意識をもてていいかもしれません。

また、人というのは、楽しい話をしているときはあまり緊張しないものです。たとえば、楽しい話をしているときでも、「これは楽しい話だ」と意識的に笑顔をつくることで、心

も次第にほぐれていきます。会話の際は慣れない言葉を使うと緊張のタネが増えますから、自分の言葉で話すことも大切です。

そして、緊張しやすい人ほど準備は万全にしておきましょう。大事な商談や面談の際は、事前にやり取りをロールプレイングしてみましょ。練習こそが、緊張を自信に変えます。イメージトレーニングもおすすめです。頭のなかで話す内容を暗唱しながら、面談相手の笑顔や取引先の好反応など、うまくいったときの様子を思い浮かべるのです。くれぐれも、失敗したときのイメージは描かないこと。悪いイメージにとらわれ、現実もそのとおりにになってしまうという悪循環を起さしかねません。

準備を万全にし、適度な緊張感を保ちつつ、深呼吸とストレッチで体をほぐす。そして、良いイメージをもって相手と向き合ってください。

Point 1 経験を積むことこそリラックスへの近道。

Point 2 準備万全で臨み、直前に深呼吸とストレッチで体をほぐす。

緊張をリラックスに変える方法

ロールプレイングや
イメージトレーニングなどで
準備を万全に



直前に腹式呼吸で
深呼吸&ストレッチ



会話中は意識的に
笑顔をつくり、
自分の言葉で話す

こうした経験を繰り返すことで、
自然と緊張しない自分に

■ 社内外で混同しがちな敬語の使い分け

敬語がきちんと使えないと、せっかくの好印象も損なわれてしまいます。敬語の基本は次ページの表で押さえつつ、ここでは社内と社外で混同しがちな敬語の使い分けや、世間にはびこる間違った敬語について復習していきます。

まずは、社内外での敬語の使い分けについてです。敬語は、①丁寧な言葉遣いの「丁寧語」、②相手のことを立てる「尊敬語」、③自分をへり下る「謙譲語」、の3つに大別されます。社内の上役と会話するときは尊敬語を使いますが、社内の上役について社外の人と会話するときは謙譲語を使います。

《上田課長の不在を伝える場合》

社内での会話 : 「上田課長は外出されており、13時にお戻りになられます」

社外の人との会話 : 「上田は外出しておりまして、13時に戻る予定でございます」

《上田課長の意見を伝える場合》

社内での会話 : 「上田課長は〇〇というお考えでいらっしゃいます」

社外の人との会話 : 「課長の上田は〇〇と申しております」

■ 世間にはびこる間違った敬語

《目上の相手に使ってはいけない言葉》

×ご苦労様でした ○お疲れ様でした

→ 「ご苦労様」は目下の相手に対するねぎらいの言葉です。

×了解しました ○承知いたしました

→ ほか「かしこまりました」でもいいでしょう。「了解」は親しい間柄で使う言葉です。

×教えてあげます ○ご説明いたします

→ 「教える」も「～してあげる」も、目下の相手に使う言葉です。

《二重敬語》

×課長がおっしゃられていました ○課長がおっしゃっていました