

好感の持てる話し方・言葉遣い

1. 話し方・言葉遣いによる印象

同じ行動や内容であっても、話し方や言葉遣いによって、全く異なる印象として受け取られることがあります。

相手に印象付けるもの（好感・不快感の元）



行動の内容

+

外見

+

話し方・
言葉遣い

- ○○をしてくれた
- ○○をやっている

〔社会人として適切な
服装・髪型等〕

言葉でコミュニケーションをとっており、
音の情報もインパクトは大きい

言葉遣い

単語・敬語の選び方（わたし、あたし、わたくし、など）

文章表現の仕方（～ですね、～だね、など）

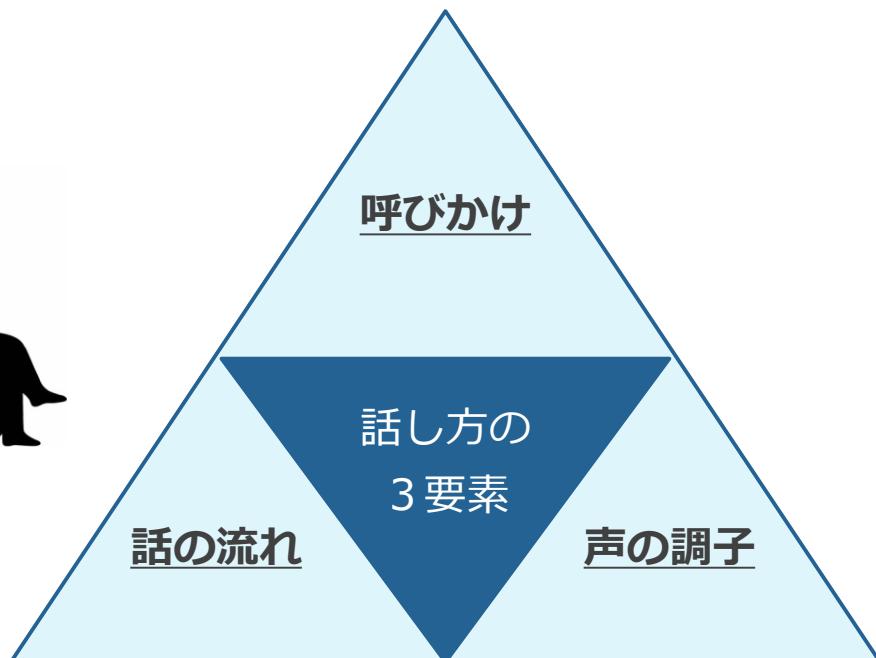
話し方

コミュニケーションをとる際の声の調子や、
話の流れなど



- 職場において、何を行っているか、何をお客様に提供できたか、という【仕事の内容】はもちろん重要なことだが、加えて、その仕事内容が「お客様（もしく相手）にどう伝わったか」によって、同じ行動が異なる受け取られ方をすることがあることを理解させる
- 内容以外の部分で、相手に印象付けてしまう要素に、外見的なものと、コミュニケーション方法としての言葉遣いや話し方がある。
- また、不快に思った経験などでも冷静に振り返ってみると
 - ✓ サービス内容など“中身”について不満で不快だった場合、と
 - ✓ 中身は問題なかったのに、態度や話し方などで不快な印象になってしまった場合があることに気づかせる。
- 接客業においては、お客様が良い印象で満足して帰っていき、「また来たい」と思っていただけることがゴール。
- サロン内においても、上司・先輩からの仕事の指示に対し、「安心して任せられた」「また頼みたい」と思ってもらうことがゴール。
- その上で、仕事が上手に完了できることの重要性に加えて、適切な話し方・言葉遣いで“好感を持ってもらう”ことも同様に重要である。

話す内容が同じであっても、言い方によって相手に好感を与えるたり、不快感を与えるたりします



呼びかけ

- ・ 話しかける相手を呼びかける
- ・ ○○様（お客様）、○○さん
- ・ 男性に対する“くん”付け、友達や女性に対しての“ちゃん”付けは適切ではない

声の調子

- ・ 呼びかけの発声だけでも、リラックスした雰囲気、緊張した雰囲気などが相手に伝わる
- ・ 基本的には、明るく、ハリのある声で、語尾まではっきりと話す
- ・ 自信がなさそうに聞こえたら、相手は不安に思う

話の流れ

- ・ 筋道のはっきりした話の組立（目的・内容・順序）
- ・ 話ながら考えず、伝えたいことをはっきりさせてから相手が理解しやすいように話す

- 相手の印象（好感・不快感）に繋がる言葉遣い以外の部分として、“話し方”とは何なのかを解説する
- いきなり話し出さずに相手に呼びかけることから始めることで、相手にも“聞く準備”を与える
- また、（特にお客様の場合）相手の名前をちゃんと覚えているということを示すことで、“あなた様向け”にサービスしているということを伝えられる
- 声の大きさやハリ、スピードも重要な印象付けになる
- 謝罪の場合や、自信のない内容を伝える場合、相談する場合でも、相手に伝わらなければ意味はないため、語尾を濁さずに、はっきりと最後まで発声する
- （相手の目を見ながら話し、理解がされているかを確認して、繰り返したり、スピードを調整したりすることも重要）
- くどくどした言い回しなど、聞く側がじれったく感じたり、何を話しているのかが分かりにくかったりする話の流れはストレスや不快感に繋がる
- 【目的】を達成するための会話を組み立てる
 - ・ 重要な情報を記憶しておいてもらいたい
 - ・ 合意を得たい
 - ・ 意見や考えを変えてもらいたい、など
- 【内容】は、結論を簡潔に述べてから中身へ移る
- 複数のことを伝える際の【順序】は、
 - ・ 重要なトピックから細かなトピックへ
 - ・ 悪い情報は先に、会話の終わりは良いことで終わるように心がける（あとよし言葉）

3. 敬語

日本は、敬語の文化があるともいわれています。

敬語は、“話し手の気持ち”を言葉の中に込めた表現です。

敬語はなぜ必要でしょうか

- ✓ 相手を敬う気持ち、尊重する気持ち、感謝の気持ちの表現
- ✓ 互いの立場関係を示す（わきまえた）姿勢の表現
- ✓ プライベート（私的）とは切り離した空間の形成



敬語の3つの種類

尊敬語

話し手が話している相手や話している内容について敬意を示して高めている表現

謙譲語

話し手が自分または自分が話している内容や対象について、へりくだる表現。謙遜

丁寧語

立場の上下ではなく、砕けていない正しい用語遣いや美しさ上品さを加えた表現

口先だけの丁寧な言葉では相手には伝わらない
まず、心から敬意を持った上で、適切な敬語を使う

敬語は、家族や友人との会話で使う日常と異なるため、生徒によっては、慣れるまでは不自然でもあり、照れくさく感じる場合もある。

しかしながら敬語は、日本の伝統文化に根差した重要なマナーでありルールであることを説明する。

伝えたい内容を、適切な敬語で話すことで、話し手の相手に対する気持ちを盛り込むことが出来るのが敬語である。

会話のスピードの中で、敬語を考えながら話すのは難しい。

そのため、自然に適切な敬語で話せるように、身に付ける必要がある。

尊敬語：話し手が相手や話の内容を高める（上げる）ことで敬意を示す表現。

謙譲語：話し手が、自分や話して側の事柄をへりくだる（下げる）ことで、相手を上に見ていることを示す表現。

丁寧語：単語に“お”や“ご”を付ける、文末を“です・ます”や“ございます”など丁寧にする言い回し。

職場では基本的に丁寧語を使い、時と場合に応じて、更に尊敬語や謙譲語が使われる。

✓ 学生言葉から脱皮しましょう

- ○○っすね、のような省略言葉
- ○○くん、○○ちゃんのような日常言葉
- 自分のことを僕、わたしではなく、“わたくし”
- 学生時代の友達であっても、職場では、丁寧語を使う
- 男性でも“さん”付けで呼ぶ

✓ 感じの良い話し方を体全体で表現しましょう

- 表情や態度にも気をくばる
- 肯定表現（例えば、「できていない」と言うのではなく「変えてほしい」と言うなど、より良い方向に向いて話している姿勢）
- クッション言葉（いきなり用件に入らずに、“場づくり”を行う）
- あとよし言葉（最後は、良い対話で終了するように心がける）

✓ 自然にできるように反復的に練習しましょう

- 正しい言葉遣いは、いきなりできるものではない
- 友人を通して指摘し合ったり、上司先輩に気づいた点を指摘してもらい、日々気を付ける



言葉遣いや話し方はすぐには身につかない。

そのため、

- ・（ミスが混じってしまう前提で）出来るだけ使えるシーンでは意識して多く社会人言葉を使うようにする
- ・自分でも振り返り、敬語の間違いがなかったか、話し方に改善点が無かったか、注意して、1つずつ克服していく
- ・先輩や同僚に聞いて、改善点がないか見てもらったり、適切な言い回しが分からない場合は正しい表現を質問する

繰り返し多く社会人言葉を使うことでしか修得できないので、失敗を恐れずに練習して身に付ける。