

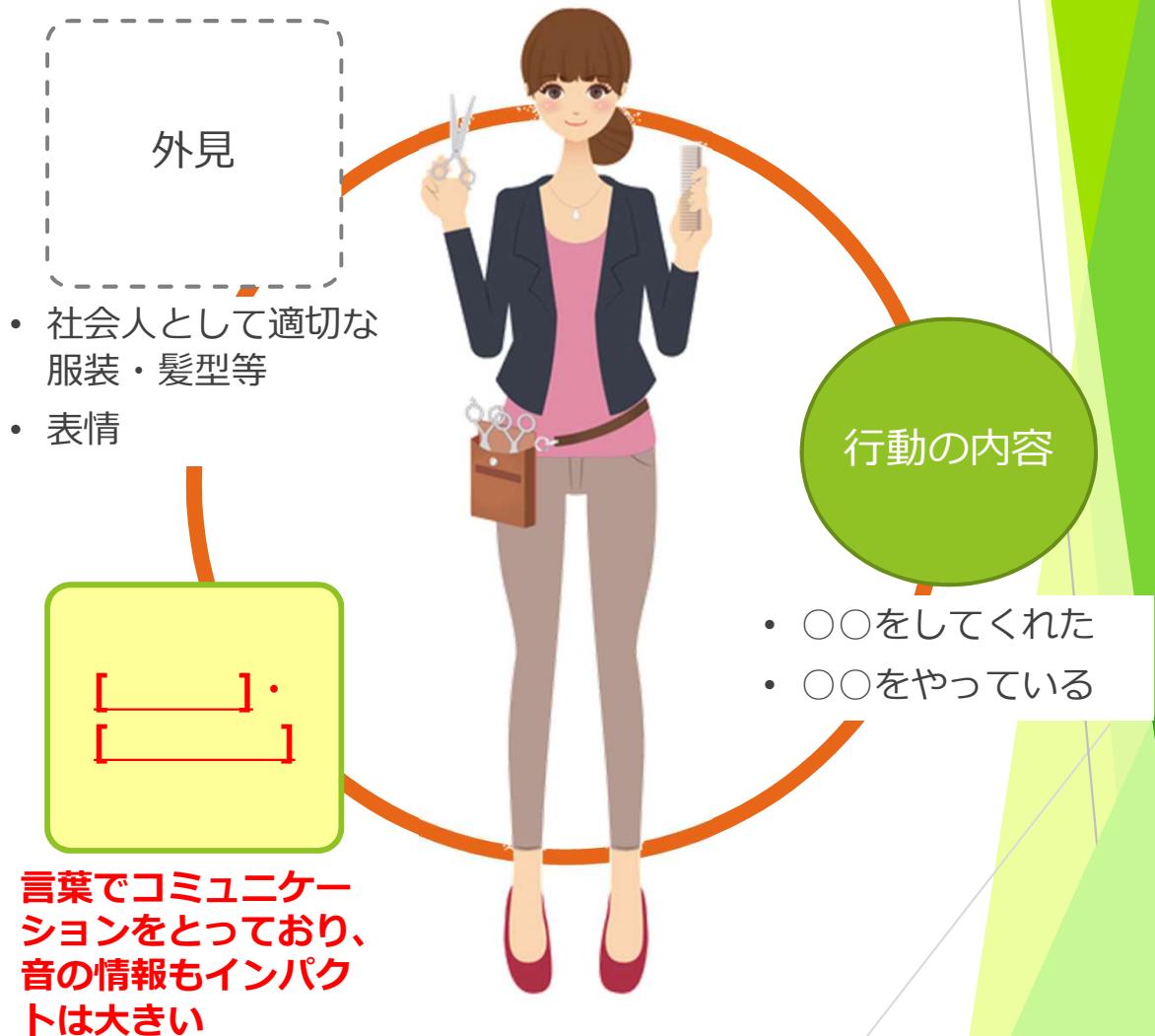
## ② 言葉遣い



## あなたの印象を決めるもの

- ▶ 美容室の数はコンビニエンスストアの4倍超と大変に多く、お客様は、たくさんの選択肢の中から、自由に選ぶことができます。
- ▶ お客様に選ばれなければ、美容の仕事をすることはできません。
- ▶ お客様に選ばれる店舗やスタッフであるためには、技術力のほかにも、お客さまに与える[ ]も大切です。

### 相手に印象付けるもの ([ ]・[ ]のもと)



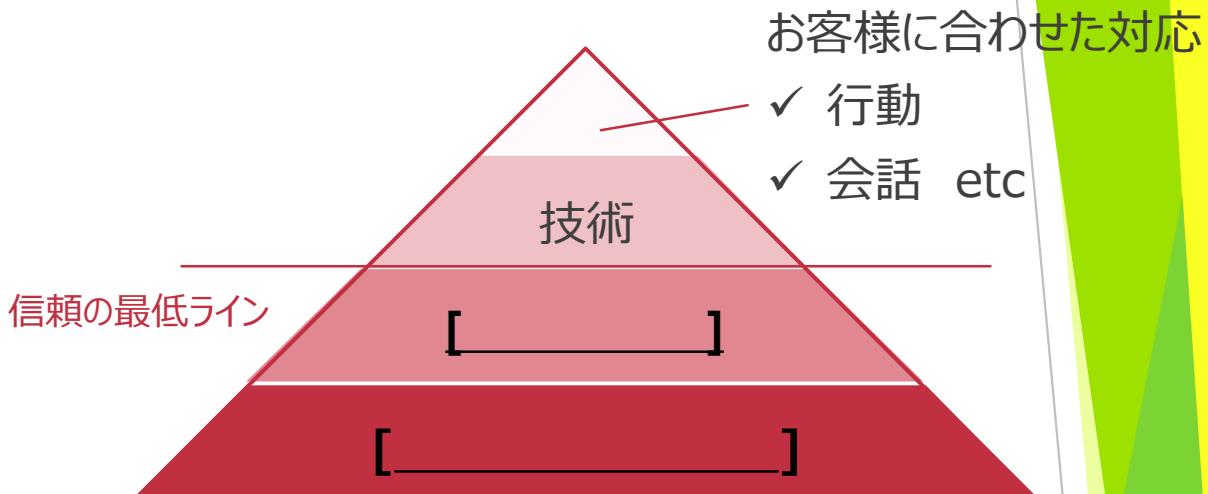
# *Memo*

---

## 良い話し方は接客業の基本

話し方は信用度・信頼度を補強するもの

お客様は、[ ](目の情報)と[ ](耳の情報)で、スタッフやお店が信頼できるかどうかを無意識に判断しています。



身だしなみや話し方は、「できているのが[ ]」な状態。  
できいても「素晴らしい」とは思ってもらえないもの。



できていないと…



お客様は違和感を感じ、  
スタッフやサロンに対して[ ]印象を持つ

# *Memo*

---

## 話し方の要素

- ▶ 話す内容が同じであっても、話し方によっては、相手に好感を与えることや不快感を与えることがあります

新しく入った鈴木一郎です。  
カラーを担当いたします。よろしくお願いします。

(全体に小さい声)  
この前入ったばっかなんんですけど、鈴木です。  
一応カラーを担当させてもらいます。

- ・若いけどしっかりしていて\_\_\_\_\_】
- ・張り切っている感じでこっちも\_\_\_\_\_】なるな
- ・何かあつたら相談してみよう



- ・(声が暗くて) \_\_\_\_\_】がなさそうだけど大丈夫?
- ・言葉遣いが変だけど学生さん?
- ・「\_\_\_\_\_】でサービスをしないでほしい...
- ・結局名前は聞こえなかった...



### 「話し方」の要素

使う\_\_\_\_\_】

- ・\_\_\_\_\_】を使う。
- ・\_\_\_\_\_】らしい言葉を選ぶ
- ・お客様は「様」を付ける。

【\_\_\_\_\_】の調子

- ・聞こえる大きさで、\_\_\_\_\_】と話す。
- ・\_\_\_\_\_】声で話す。
- ・\_\_\_\_\_】まで話しきる。

話の\_\_\_\_\_】

- ・話を始める前に、\_\_\_\_\_】・\_\_\_\_\_】を整理し、
- ・\_\_\_\_\_】を考えて話す。

# *Memo*

---

## 敬語表現

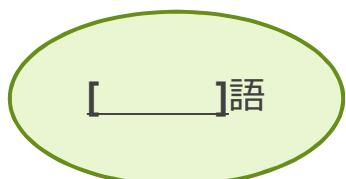
- ▶ 日本は、敬語の文化があるともいわれています。
- ▶ 敬語は、“話し手の気持ち”を言葉の中に込めた表現です。
- ▶ 社会人の言葉として、正しく敬語が使えるように練習しましょう。

### 敬語はなぜ必要でしょうか

- ✓ 相手を[ ]気持ち、[ ]気持ち、  
[ ]の気持ちの表現
- ✓ 互いの[ ]を示す ([ ]) 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



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[ ]いる表現



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、[ ]表現。謙遜



立場の[ ]ではなく、くだけていない正しい言葉遣いや[ ]・[ ]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、[ ]から[ ]を持った上で、適切な敬語を使う

# *Memo*

---

## 注意されがちな学生言葉

- ▶ 学生言葉は、正しい敬語を使っていれば出てこなくなるものですが、自分の話のスタイルをすべて変えるのは難しいのも当然です。
- ▶ 自分が使いがちな学生言葉を振り返り、意識して【 】  
言えるように練習しておきましょう。

### 協調する言葉

- めっちゃ〇〇
- 超〇〇
- 激〇〇
- マジ〇〇
- ガチ〇〇

⇒大変〇〇、本当に〇〇などに言い換える

### 語尾に 使いがちな言葉

- 〇〇っすね、すか
- 〇〇ですよねー
- 〇〇っしょ
- 〇〇みたいな
- 〇〇的な

⇒〇〇です、ですね、ですか/〇〇のような

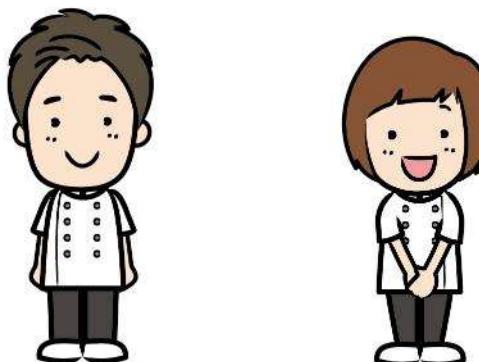
### 冒頭に 使いがちな言葉

- ゆーても〇〇
- とりま〇〇
- 正直〇〇
- ぶっちゃけ〇〇

⇒これらの言葉を使わないのはもちろん、  
冒頭に無意味な言葉をつけるのをやめる

### 丁寧に言っている 「つもり」の言葉

- 私的には〇〇 ⇒私としては、私といたしましては
- 一応〇〇 ⇒「一応」を使わずに言い切る
- 〇〇でいいです ⇒〇〇がいいです、〇〇をお願いします



# *Memo*

---

## お客様ごとの違い

- ▶ サロンによってはお客様層に[ ]がある店舗があります。
- ▶ また、様々なお客様層が入り混じって来店するサロンもあります。
- ▶ お客様に[ ]言葉遣いを変えることも、お客様に[ ]過ごしていただくための工夫の一つです。

### サロン類型

### お客様の思い

### 求められる対応・話し方の工夫

若年・OL層向け	<ul style="list-style-type: none"><li>□ スタッフは「年齢が近い若い人」</li><li>□ 緊張しない、気軽な距離感を期待。</li></ul>	<p><b>気軽に話しかけられる雰囲気を作る</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 丁寧さは残しつつ、[ ]を込めた対応が求められる。</li><li>・ 基本的な敬語表現は必要</li><li>・ 喜びや驚きなどの感情を表情に[ ]など、自分がお客様に[ ]を開いている、[ ]を感じていることが伝わるようにする。</li></ul>
中高年層向け	<ul style="list-style-type: none"><li>□ スタッフは「とても若い人」</li><li>□ 「若者らしい」振る舞いを期待。</li></ul>	<p><b>「若者らしさ」を体現する</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ お客様の持つ「[ ]」イメージからかけ離れすぎない。</li><li>・ [ ]、[ ]、[ ]、[ ]など。</li></ul>
高級	<ul style="list-style-type: none"><li>□ 敬意を払われることに慣れている。</li><li>□ リラックスした静かな時間を期待。</li></ul>	<p><b>お客様の邪魔をしないコミュニケーション</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 特に丁寧な敬語表現を心がける。</li><li>・ お客様が[ ]に過ごせるよう、コミュニケーションは控えめにする。</li><li>・ 一方で、お客様によく注意を払い、希望・要望を[ ]ようにする。</li></ul>



# *Memo*

---