

## ②言葉遣い

教師用指導書シラバス

## 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、お客様に与える印象も大切です。

### 相手に印象付けるもの(好感不快感のもと)



※美容室数データ  
厚労省「衛生行政報告例」平成26年度版

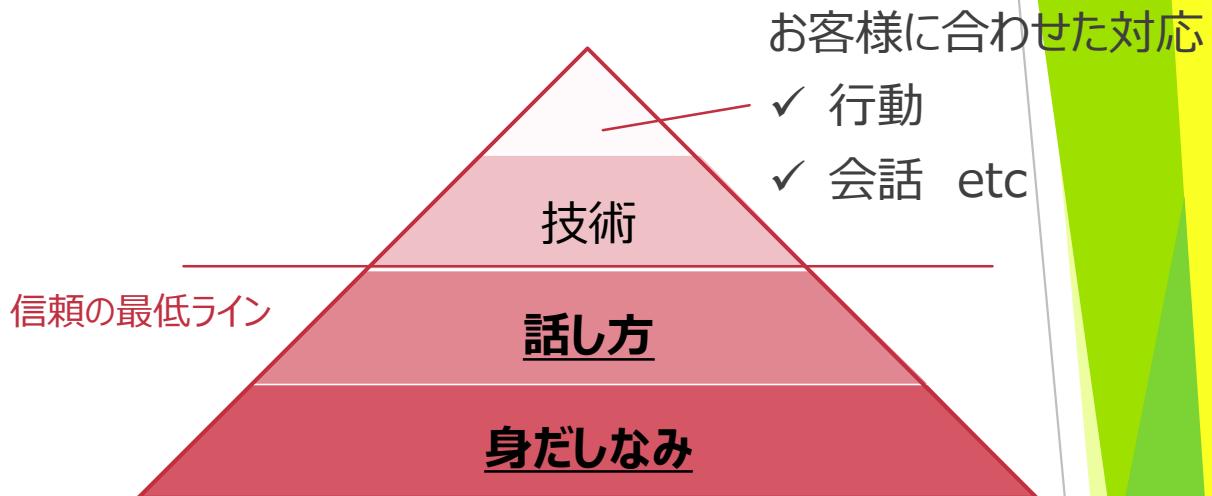
美容師数：496,697人  
美容室数：237,525店（H26年度）

=====

日本フランチャイズチェーン協会、2016年  
コンビニ：54,501店

## 話し方は信用度信頼度を補強するもの

お客様は、**身だしなみ**(目の情報)と**話し方**(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、「できているのがあたりまえ」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マイナスの印象を持つ

## 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安心。
- ・張り切っている感じでこっちも楽しくなるな
- ・何かあったら相談してみよう



- ・(声が暗くて) 自信がなさそうだけど大丈夫?
- ・言葉遣いが変だけど学生さん?
- ・「一応」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

#### 使う言葉

- ・敬語を使う。
- ・社会人らしい言葉を選ぶ
- ・お客様は「様」を付ける。

#### 声の調子

- ・聞こえる大きさで、はっきりと話す。
- ・明るい声で話す。
- ・最後まで話しきる。

#### 話の組み立て

- ・話を始める前に、目的内容を整理し、
- ・順序を考えて話す。

## 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、くだけていない正しい言葉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

## 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、意識して正しく言えるように練習しておきましょう。

### 強調する言葉

- 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

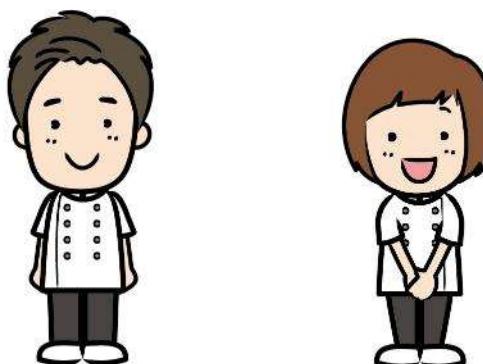
### 冒頭に 使いがちな言葉

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



## お客様ごとの違い

- ▶ サロンによってはお客様層に特徴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。
- ▶ お客様に合わせて言葉遣いを変えることも、お客様に快適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、<u>親しみ</u>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<u>表す</u>など、自分がお客様に<u>心</u>を開いている、<u>親しみ</u>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「<u>若者</u>」イメージからかけ離れすぎない。</li><li>・ <u>元気</u>、<u>活発</u>、<u>明るい</u>、<u>素直</u>、<u>好奇心</u>がある、<u>笑顔</u>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<u>静かに</u>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<u>見逃さない</u>ようにする。</li></ul>



## 『言葉遣い』

- 指導目標：①相手に不快感を与えない言葉遣いと話し方を学ぶ  
 ②話し方や、言葉遣いによって相手に与える印象が異なることを学ぶ  
 ③コミュニケーションを円滑に行うための話し方・言葉遣いを学ぶ

所要時間：100分

使用教材：テキスト、ワークシート、筆記用具

時間	指導項目	指導重点・内容	展開
15分 (15分)	1. 導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>数多くのサロンの中から、お客さまに選ばれるサロンになるために、技術以外に何が必要か（※）</li> <li>お客さまに与える印象は、技術や外見だけでなく、話し方や言葉遣いが大切である</li> <li>お客さまから見たら、身だしなみや話し方はできて当然のことであり、できなければ、マイナスの印象を与える</li> </ul>	講義 (TextP.1-2) 質問⇒※
15分 (30分)	1. 話し方の要素  (1)言葉  (2)声トーン  (3)話の組み立て	<ul style="list-style-type: none"> <li>話す内容が同じであっても、話し方によって、相手に与える印象は変化する</li> <li>好感の持てる話し方について学ぶ</li> <li>敬語を使って話すことを心がける。最低でも丁寧な言葉を使用する</li> <li>社会人らしい言葉を選ぶことが必要</li> <li>お客さまには「様」をつける「○○様」</li> <li>聞こえる声の大きさで、はっきりと最後まで話す</li> <li>明るい声で話す</li> <li>話を始める前に、目的と内容を整理し、順序を考えて話をする</li> </ul>	講義(TextP.3)  同じ言葉で言い方を変えて読み上げ、印象を聞く
45分 (75分)	1. 敬語  (1)尊敬語 (2)謙譲語 (3)丁寧語  2. 学生言葉  3. 演習	<ul style="list-style-type: none"> <li>何故、敬語が必要なのか考える(質問)</li> <li>敬語は、相手を敬う気持ち、尊重する気持ち、感謝の気持ちを表現していることを理解する</li> <li>お互いの立場関係を示し、わきまえた姿勢を表現している</li> <li>どんなに親しい関係でも、仕事とプライベートの区別をつけることが大切</li> </ul> <p>尊敬語・・・話し手が相手や相手の話の内容に敬意を示し、高める表現      謙譲語・・・話し手が自分や自分の話の内容をへりくだる表現      丁寧語・・・立場の上下ではなく、くだけていない正しい言葉遣いや美しさ・上品さを加えた表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>口先だけの丁寧な言葉では相手には伝わらない。心から敬意を持った上で、適切な敬語を使う</li> <li>日ごろから意識していないと、お客さまの前でも学生同士で使っている言葉が出来てしまう。</li> <li>正しい表現を身に付けられるよう、日ごろから意識的に正しい言葉を使う</li> <li>敬語や正しい言葉が理解できているのか確認する</li> </ul>	質問 講義(TextP.4-5)  演習
15分 (90分)	1. お客様の違いによる 話し方の工夫  (1)若年・OL層	<ul style="list-style-type: none"> <li>客層によって、言葉遣いが変化することを理解する</li> <li>丁寧な言葉を意識し過ぎて、馬鹿丁寧な表現をすれば良いというものではない。それはかえって、お客さまに不快感を与えてしまうことも理解させる</li> <li>気軽に話しかけられる雰囲気を作ることが大切である</li> <li>親しみを込めた対応を心がける</li> </ul>	講義(TextP.6)

時間	指導項目	指導重点・内容	展開
	(2)中高年層 (3)高級店 (4)福祉美容 (5)婚礼	<ul style="list-style-type: none"> <li>若者らしさを求めているので、活発で明るい素直な気持ちで接する</li> <li>お客様を邪魔しないコミュニケーションが大切である。</li> <li>お客様が静かに過ごせ、尚且つ、希望や要望を見逃さないように注意する</li> <li>お客様に聞こえる声の大きさを考えて話をする</li> <li>元気で明るい話題を心がけてコミュニケーションをとる</li> <li>不吉なことを連想させる言葉や内容は、絶対に使ってはいけないことを理解する。</li> <li>新婦中心の話題を心掛け、褒めることを忘れてはいけない。</li> </ul>	
10分 (100分)	1. まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>同じ言葉であっても言い方によって相手へ好感を与えること、不快感を与えることを理解させる</li> <li>同じことを伝えるのであっても、話し方1つで相手が受け入れるか受け入れないかが変わってくる</li> <li>自分の思っていることをストレートに伝えることは相手を傷つけることがある</li> <li>不快感を与える言葉遣いや話し方であると、コミュニケーションを円滑に行なうことはできない</li> <li>これから的生活の中で、丁寧な言葉遣いや話し方を意識していく</li> <li>『言葉遣いは心遣い』相手の目を見て、優しい表情でを心掛ける</li> </ul>	