

「思いやる心」で 印象力アップを！ しぐさ・姿勢・話し方 あなたと会社の価値を高めましょう



私ブランド塾SHINBI主宰
イメージコンサルタント

ちとせさん

魅力アップや印象力をテーマに、年間100回を超えるセミナーを担当する。受講受付の初日で満席になる超・人気講師で、何よりココロを大切に指導する「老若男女の"ちとせファン"を持つ。興味を惹き付ける「印象戦略」という人材教育の新軸を提案し、「結果がすぐ出る研修」として営業、接客のスキルアップ教育を業界問わず多数手掛ける。講演、研修、コンサルティング、スタジオレッスンの受講者は年間5000人を超える。

栃木県人の特徴は

「人がよくて、「とっつきにくい」？」

ちとせ お久しぶりですね。

伊藤 本当、「ごぶさたしています。お元気ですか？」

ちとせ おかげさまで。今日は伊藤さんと対談ということで、楽しみにしていました。

伊藤 同じ市内なのになかなかお会いできませんものね。今日のテーマは印象力アップということですが、ちとせさんは栃木県の人の特徴って、どんなふうに感じられていますか？

ちとせ やはり、自己アピールが苦手な人が多いです。そんな印象を持つ方が多いようです。

伊藤 ちとせさんはイメージコンサルタントに力を入れていらっしゃいますか、認知度はいかがですか？

ちとせ 都内ではずいぶん浸透していると思います。政治家や上場企業の経営者の間では、どんどん取り入れられています。

政治家の方で、急にイメージがよくなる方がいらっしゃいますけれども、そういうのを見ると「ああ、イメージコンサルティングを受けられたな」とはつき

「人間、中身だ！」と思ってる社長さん。それを外見のだらしなさの言い訳にしてはいませんか？ 服装・姿勢・話し方などの「外見」が周囲に与えるイメージは、もしかしたら会社の将来も左右するかもしれません。

今回は、私ブランド塾SHINBI主宰のイメージコンサルタントちとせさんと、(株)キープキャリアールでホスピタリティコンサルタントを勤める伊藤由起枝さんに「印象力を高めるには？」をテーマに対談していただきました。

ちとせ そうですね。ひとこと言うのと「人がいい」ということかな。いい人が多いんですよ。そこが良さでもあり、弱さでもあると思います。

伊藤さんは？ パークハイアットやコンラッドバンコクなど一流ホテルに長く勤務

されてた経験からみて、栃木県人をどうとらえていらっしゃるんですか？

伊藤 それが、こちらに戻ってきたらたちまち栃木県人になってしまつて(笑)客観的に見られないんです。

ただ、現在の仕事で県外の方に会う機

会も多いのですが、「とっつきにくい」という感想をよく聞きますね。

ちとせ そうかも知れませんね。

伊藤 仲間意識が強いのか、外から来た人をなかなか受け入れられない。でも、一度中に入ると、すごく気持ち良い関係を築

学生時代よりパークハイアット東京で勤務し、接客・マナーの基礎を学ぶ。その後、秘書や総務などの経験を経て、ヒルトン最高級ホテル・コンラッドバンコクや栃木県那須の二期倶楽部と、国内外の最高級ホテルに勤務する。コンラッドバンコクではエグゼクティブフロアにて、各国のVIPなどの対応。二期倶楽部では予約課アシスタントマネージャーとして個人およびVIPのお客様への幅広い要望に対応。また企業・団体の予約担当として、各種イベント・会議などの滞在コーディネーターも担当。お客様から数多くの評価をいただき、年間社員賞を受賞する。新入社員の研修トレーナーとしてマニュアルを確立させ、数々のスタッフを育て上げた実績も持つ。

(株)キープキャリアール教育開発事業本部
ホスピタリティコンサルタント

伊藤 由起枝さん





り分かりますね。全く違いますから。ただ、県内ではまだまだですね。企業経営者に、もっと目覚めていただかなくては。

伊藤 トップの方のセルフ・プロデュースは、本当に重要ですね。

ちとせ そうなんです。トップの印象がいいと、企業のブランド力がアップするという点に、もっと皆さんが気づいてほしいのです。

話し方ひとつでビジネスが変わる!

ちとせ 伊藤さんは新人研修でかなりの実績を挙げていらっしゃいますけど、ビジネスシーンでは話し方は重要ですよ。

伊藤 意外に皆さん気にしていらっしゃらないのですが、話し方ひとつで大きく変わるのです。

例えば、この前指導した新人さんですが、電話営業が最初は棒読みで、抑揚もなく。当然、アポイントメントをいただけなかったんです。それで指導しているうちに、だんだんと話し方が変わってきたので、これならと思った矢先、当

ですからね。場合によると、社長のイメージで会社の価値が決まってしまうこともあります。また社員の方々も、一歩外に出れば会社の顔となりますので、同じ事が言えると思います。

伊藤 本当にそうですね。

ちとせ かといって、見た目にこだわすぎる社長さんも困りものですね。私も「いいんだ」ということになってしまったのです。だからそれを改めよう。

ちとせ 易きに流れると言いますが、社長の悪い癖ほど、社員は真似をしがちです。そういう意味でも、社長のイメージは重要ですね。

これだけは実行してほしいポイント

伊藤 今日は、商工会議所さんから事前に宿題が(笑)。話し方のポイントを挙げてくれと言われていて、10のポイントを作成してきました(表1)。

ちとせ すこい。私は10個まではないのですが、ふだんから申し上げているイメー

会社のVision(目標、理念)を体現する
Visual(服装、立ち居振る舞い)を
つるこび、Value(価値)が生まれる
(ちとせ)

の本人がうれしそうに「伊藤さん、アポイントだけできるようになりました」と報告してくれました。ビジネス経験の乏しい新人でも、話し方ひとつでちゃんと結果を出すことができるのです。

ちとせ そうですね、話し方の持つ力は大きいですよ。

伊藤 声や話し方というのは第一印象になりますから、これがきちんとしていると

相手に与えるイメージが全く違います。

ちとせ そういう意味では、話し方もセルフ・プロデュース。

伊藤 そう、どうプロデュースするか、なのです。

話の中に「えー」とか「あー」とか、つい入れてしまう方がいらっしゃいますが、こういった言葉ぐせも、マイナスポイント。話が分かりづらくなるのです。



対談会場協力：世界のお茶の専門店 Y's tea (ワズティー)

ジチェック「せめてあしふくくせ」について書き出して来ました(表2)。

伊藤 「せめてあしふくくせ」って、いいですね(笑)。

ちとせ 覚えやすいでしょう? ちょっと補足しますね。

目線については、相手を見つめるのは大体3秒くらい。全く見ないのは論外ですが、1秒くらいで視線を動かしてしまう

と、なんだかききよときよとした印象になります。かといって3秒以上見つめると、今度は圧迫感がある。相手の視線をとらえて話すのは、3秒くらいがいいと思います。

服装については「相手に合わせる」「自分に合わせる」「時代に合わせる」の3つが大切。これを外さなければ、いいイメージを演出できます。

伊藤 アイコンタクトは、案外難しいので

相手と自分との共通点を探すこと。
「自己アピール」とは、
相手を思いやる心」
(伊藤)

ちとせ 言葉ぐせが気になるのと、話に集中できなくなりますよね。

伊藤 それは損ですよ。また、相手にも申し訳ない。

ちとせ それでは。セルフ・プロデュースは自分のためではないのです。相手のためなのです。自分の印象アップばかり考えている印象戦略は、たいてい失敗します。

伊藤 相手が気持ちよく話すことができるように、自分の話し方を考えることが大切です。

ちとせ 「どうしたら、相手が話しやすいか」を考えることですね。

社長のイメージが会社のイメージを決める

伊藤 ちとせさんの立場から、社長さんへのアドバイスはありますか?

ちとせ 話し方は伊藤さんにお任せするとして(笑) ビジュアル面でいいますと、3つのV。

会社のVision(目標、理念)を体現するVisual(服装、立ち居振る舞い)をとることで、Value(価値)が生まれるというのを、忘れないでください。

伊藤 会社のビジョンにふさわしい社長になれと。

ちとせ 日本人は「外見なんかいい、中身が重要だ」と言いますよね? でも、それはおかしい。現代は、対外的な演出が必要な時代です。もちろん、中身が無いのにカッコばかりつけているNGですけども、社長は会社の代表

ですが、でも、相手の話を聴くという姿勢を示すには、重要なポイントです。

私の10ポイントについても、少し補足します。

伊藤 「聴く」という文字は、耳と十の目と心という文字からできていますよね。つまり、耳だけではなく、心や様々な視点から相手の考えを受け入れる、ということなのです。

ちとせ 相手を受け入れるというのは、重要ポイントですね。自分が相手に合わせる。相手の心の温度に合わせるといいこと。

伊藤 相手と自分との共通点を探すことも、そうですね。

ちとせ かといって、相手を持ち上げればいいということではないですよ。相手に寄り添う、共感するという思いが、肝心。

伊藤 「自己アピール」とは、相手を思いやる心」ということ。

ちとせ あら、結論ですね(笑)。今日はありがとうございました。



印象をUP!! 話し方

させる

10のポイント

3 ポリウム

声が小さすぎると聞き取りづらく、自信のないような印象を与えてしまいます。逆に声が大きすぎると、がさつな印象を与えてしまいます。場面に合わせて程よい音量を意識しましょう。

4 声の表情

一本調子では、相手の聞く気・話す気を失わせてしまいます。顔の表情は声にも表れます。声を明るくしたいのであれば、笑顔で対応するだけで、声に温かさが生まれます。声にも表情があることを意識しましょう。

1 聴き上手

真の話し上手は「聴き7 話し3割」と言われます。相手の話は「聞く」(門の横筋から耳を当ててくく)ではなく、「聴く」(耳と十の目と心でくく)気持ちを常に持ちましよう。

2 アイコンタクト

相手の目を見て会話をすると、「自分の話に興味を持ってもらえている」と感じていただけます。自分の話を一生懸命聴いてくれる人には、悪い印象は持たないもの。程よいアイコンタクトを心がけましょう。

7 言葉ぐせ

話し言葉ぐせはありますが、そのぐせが知らず知らず相手に不快感を与えていることも。「えー」「あー」を連発しない、語尾を伸ばさないなど、自分の言葉ぐせを常に意識し、なるべく発しないよう心がけましょう。自分の言葉ぐせを知るために、一度携帯電話などで録音し、チェックされることをお勧めします。

8 話すスピード

早口はせっかちな印象を与えてしまいます。また、早すぎてしまうと相手にきちんと理解しただけでないこともあります。逆にゆっくり過ぎても、相手をいららさせてしまうかも知れません。話すスピードでも、相手を思いやりましよう。

9 正しい敬語

どんなにすばらしい事を話していても、正しい敬語を使うことができれば、話の価値は平減してしまいます。敬語は人間関係の潤滑油。正しい日本語を使い、品格ある話し方を心がけましよう。

10 プラスで締めよう

人間話しも、悪いところに目が行ってしまったり、ネガティブなことを考えてしまったりするものです。同じマイナスとプラスの両面を伝えるにも、最後にプラスで締めると、話全体がプラスの印象になります。マイナスの後は、必ずプラスの言葉で締めくくります。

せ 背筋は曲がっていませんか?

め 必要以上に目をきょろきょろさせていませんか?

て 手の動き、しぐさにも心を配りましよう。

あし 歩き方はもちろん、靴にも気を配りましよう。出かける前に磨いていますか?

ふく 服装の乱れは相手に不快感を与えます。TPOは大丈夫ですか?

くせ 言葉ぐせ、動作ぐせなど、相手に不快感を与える「くせ」を、ふだんからチェックましよう。