3級接客アドバイザー

認定試験テキスト

一般社団法人日本接客アドバイザー協会発行

目次

第 1 章 接客とは

1-1 はじめに
1-2 本資格の対象者
1-3 サービスとは
1-4 接客の歴史と文化
1-5 「マニュアル通りの対応」は悪いことなのか？
1-6 接客とホスピタリティの違い
1-7 これからの接客業に求められるもの

第 2 章 講師の心得とは

2-1 講師は「役割」
2-2 心理的安全性を確保する
2-3 講師としての倫理観
2-4 講師の自己成長と継続学習
2-5 ファシリテーション技術の基礎
2-6 トラブル対応（受講者が理解していない時、反発する時）

第 3 章 接客の基本スキル（実技編）【新設】

3-1 第一印象の重要性
3-2 接客の基本 5 原則
3-3 お辞儀の種類と使い分け
3-4 言葉遣いの基本
3-5 立ち居振る舞い
3-6 表情筋トレーニング
3-7 声のトレーニング

第 4 章 業種別接客の特性【新設】

4-1 飲食店（Food）の接客
4-2 販売・アパレル（Shop Staff）の接客
4-3 受付・ホテルフロント（Reception）の接客
4-4 業種を超えた共通原則

第 5 章 クレーム対応の基礎【新設】

5-1 クレームとは何か
5-2 クレーム対応の基本 5 ステップ
5-3 やってはいけない NG 対応
5-4 業種別クレーム事例
5-5 エスカレーションのタイミング

第 1 章 接客とは

1-1 はじめに

みなさんが「接客」と聞いて思い浮かべることは、どんなものでしょうか。

漢字をそのまま解釈すると「お客様と接すること」。ですので、お客様がわたしたちになんらかの手段でコンタクトをとってきた時の対応全部を「接客」と呼べると思います。

では、ここでひとつ、質問をします。

「あなたにとって『お客様』とは誰のことですか？」

飲食店の場合、入店して注文をされた方。
販売店の場合、品物を手にとって選んでいる方。
自分のお店に関わりのある方、範囲を限定すれば、そうですね。

果たして、本当にそうなのでしょうか？

この先、自分が新しくお店をオープンする場合、新しい業態で事業を起こす場合。ターゲットになる人は無限大です。

例えば今日の帰りに立ち寄ったコンビニエンスストアであなたの前に並んで会計に手間どっている人がいるとします。あなたはそれを見てイライラするかもしれません。もしかしたら舌打ちをする気持ちもあるでしょう。

しかし、この先その人があなたのお客様になる可能性もあります。

そう考えると「自分以外はみんなお客様」という精神で接すると、間違いはありません。

そんなの疲れると思われる方もいるでしょう。お客様と思うことで、相手との間に壁ができる、と思う方もいるでしょう。でも、相手に対してほんの少しでも敬意を持って接していれば、後日どこかで別の関わりがあった時にも「あの人、この前対応が悪かった人だ」「舌うちしてきた人だ」というマイナスのイメージからスタートすることはないと思います。

また、全ての人がそんな思いやりを持つ事でもっと優しい世の中になると思いませんか？

接客の本質とは

接客の本質は、「人と人との心の交流」にあります。

商品を売る、サービスを提供する、という行為の背後には、必ず「人」がいます。AI やロボットが発達した現代においても、最終的に人の心を動かすのは、やはり「人」なのです。

接客は、以下の 3 つの要素で成り立っています。

1. **機能的価値**：正確で迅速なサービス提供
2. **情緒的価値**：心地よい体験、感動
3. **社会的価値**：信頼関係の構築、コミュニティへの貢献

優れた接客は、この 3 つをバランスよく提供します。

例：カフェでの接客

- 機能的価値：注文を正確に聞き、素早く提供する
- 情緒的価値：笑顔で迎え、温かい言葉をかける
- 社会的価値：常連さんの好みを覚え、「いつもありがとうございます」と伝える

1-2 本資格の対象者

当協会では外食業界（Food）、販売・アパレル（Shop Staff）、受付・電話受付・ホテルフロントなど（Reception）の **F・S・R** と考え、その全ての業界の接客指導者を対象としています。

接客業とひとことで言っても、飲食・アパレル・会社の受付・コールセンター・保険の外交・ルート営業、など、数え上げたらキリがありません。

こういった業種の場合、先輩についていって仕事を覚える OJT（On the Job Training）や新人研修などを行う「研修担当」の方が社内にいたり、研修担当でなくても、社内で教える側にあたるコーチやトレーナーはもちろん、独立し接客コンサルタントとして活動されている方も対象となります。

3 級接客アドバイザーの位置づけ

3 級接客アドバイザーは、「接客を教えられる人」の入り口です。

- 自分自身が接客の基本スキルを体得している
- 他者に接客を教える基礎知識を持っている
- 研修や OJT を設計・実施できる
- 受講者の成長をサポートできる

3 級と 2 級・1 級の違い

級	役割	対象範囲
3 級	個人スキルの指導者	1 対 1、小グループ（5-10 名程度）
2 級	チーム・組織の改善推進者	30 名のコアメンバー育成
1 級	組織文化の変革者	企業全体、経営戦略レベル

3 級は、接客指導者としての「土台」を築く資格です。

1-3 サービスとは

接客、と切り離せない位置に「サービス」という概念があります。

「サービス業」や「この商品はサービスします」のように、さまざまな使われ方をします。

一般的には、経済用語において、売買したあとに形に残らず、効用や満足などを提供する**形のない財**のこと、と定義されます（Wikipedia より引用）。

サービスの基本特性

サービスの基本特性としてあげられるのは、以下 8 つの項目です。

1. **サービスとは、場・空間ないし行為・活動・パフォーマンスの利用である**
2. **サービスそのものは無形である**
3. **サービス取引においては主に利用権が取引される**
4. **サービスの提供には有形要素を必ず伴う**
5. **サービスのインプット・アウトプットは変動することが多い**
6. **サービスは在庫できず、サービス提供にはしばしば時間的・空間的制約がある**
7. **サービスの生産・デリバリー・消費は分離できない**
8. **サービスの提供には顧客の存在と役割が重要である**

〈小宮路　1999〉

サービスの 4 つの特性（IHIP）

サービスマーケティングの分野では、サービスの特性を以下の 4 つで説明することもあります。

1. 無形性（Intangibility）

サービスは形がなく、触れることも見ることもできません。

- 例：美容師の技術、コンサルタントのアドバイス
- 課題：購入前に品質を確認できない
- 対策：写真、動画、お客様の声で「見える化」する

2. 不可分性（Inseparability）

サービスの生産と消費は同時に起こります。

- 例：レストランでの食事体験
- 課題：お客様がその場にいないとサービスが成立しない
- 対策：顧客参加型のサービス設計

3. 変動性（Heterogeneity）

サービスの品質は、提供者や状況によって変わります。

- 例：同じ美容室でも担当者で仕上がりが違う
- 課題：品質を一定に保ちにくい
- 対策：マニュアル化、研修、品質管理

4. 消滅性（Perishability）

サービスは保存できず、使われなければ消えます。

- 例：空席のまま出発した飛行機
- 課題：需要と供給の調整が難しい
- 対策：予約制、繁閑差の価格設定

「サービス」の語源と日本での変遷

先にあげた「この商品はサービスしますね」のように、「無料」や「値引き」「おまけ」のような使い方もされます。これは、昔の商品クオリティが低く、修理や交換対応をすることが当然になっていたためであると考えられます。

ちなみに、日本ではじめて「サービス」という言葉を使ったのは、明治時代の自動車輸入企業・日本自動車会社の**石沢愛三**で、米国でのサービスステーションを日本でも取り入れようとして言葉を使った、と言われています。

英語の「Service」の語源は、ラテン語の「Servitium（奴隷の状態）」に由来します。しかし現代では、「奉仕する」「役立つ」という意味で使われます。

日本では戦後、サービス業が発展し、「おもてなし」の文化と融合して、独自のサービス文化が形成されました。

1-4 接客の歴史と文化

日本の接客の歴史

日本の接客文化は、世界でも類を見ない独自の発展を遂げてきました。

江戸時代：商人文化の形成

- 「お客様は神様」の原型
- 「三方よし」（売り手よし、買い手よし、世間よし）の精神
- 暖簾（のれん）と信用
- 丁稚奉公制度による技術伝承

明治時代：西洋文化との融合

- ホテル、百貨店の誕生
- 制服の導入
- マニュアルの概念

昭和時代：大衆化とマニュアル化

- ファストフード、コンビニエンスストアの普及
- 接客マニュアルの標準化
- CS（顧客満足）の概念導入

平成・令和時代：多様化とデジタル化

- おもてなしの再評価（2013 年東京オリンピック招致）
- SNS 時代の口コミ
- オンライン接客の台頭
- AI・ロボットとの共存

世界の接客文化との比較

日本：おもてなし文化

- 細やかな気配り
- 先回りしたサービス
- 無言のサービス（お茶のおかわり、おしぼりなど）

欧米：契約型サービス

- 明確な役割分担
- チップ文化
- フレンドリーな対応

アジア：温かみ重視

- 家族的な雰囲気
- 親しみやすさ
- 柔軟な対応

1-5 「マニュアル通りの対応」は悪いことなのか？

「マニュアル通りの対応しかしなかった」というフレーズは、お客様からのクレームや苦情の中で 1 位 2 位を争うほどの頻出語ではないでしょうか。

そんなことから「マニュアル通り」＝冷たい、事務的、のような印象がついてしまいました。

ただ「マニュアル通り」というのは、別の視点から見ると「店員」や「お客様」が誰であっても、その通りにやれば【質が担保されたサービスを提供できる】というメリットもあります。つまり、属人化しないので、人が入れ替わっても、場所が変わっても、一定のサービスの質を保つことができます。

マニュアルの 2 つの側面

良い面:

- 品質の標準化
- 新人教育の効率化
- ミスの防止
- 公平なサービス提供

悪い面:

- 機械的な対応
- 臨機応変さの欠如
- 個別対応の困難
- スタッフの思考停止

マニュアルと臨機応変のバランス

優れた接客は、「マニュアルを基礎とし、状況に応じて応用する」ことです。

例:飲食店でのオーダーミス

【マニュアル通り(悪い例)】 お客様:「注文したのはハンバーグです。カレーではありません」
スタッフ:「申し訳ございません。お作り直しいたしますので、15 分ほどお待ちください」

【状況に応じた対応(良い例)】 お客様:「注文したのはハンバーグです。カレーではありません」
スタッフ:「大変申し訳ございません。すぐにハンバーグをお作りいたします。お急ぎでいらっしゃいますか?もしお時間がない場合は、カレーをそのままお召し上がりいただき、ハンバーグはお持ち帰り用にお包みすることもできますが、いかがでしょうか」

マニュアル化すべきもの・すべきでないもの

積極的にマニュアル化すべき:

- 開店・閉店準備
- 掃除
- 備品整理や発注
- 基本的な言葉遣い
- お辞儀の角度
- レジ操作

マニュアル化しすぎない方が良い:

- お客様との会話
- クレーム対応の詳細
- 個別のニーズへの対応
- 感動を生むサービス

そのため、例えば「開店・閉店準備」や「掃除」「備品整理や発注」など、**接客以外の部分は積極的にマニュアル化・文章化**をすることにより、人が入れ変わってもスムーズに進めることができます。

もちろん接客や研修にも、ある程度のセオリーやルールがあります。

- 「相手が話している時には、相手の話を遮らない」
- 「相手の話を聞く時には、できるだけ相槌を打つ」
- 「オンライン研修の場合は、可能な限り大きめにリアクションをして相手に反応を伝える」

など、オンライン研修だからこその部分も増えてきました。

1-6 接客とホスピタリティの違い

「接客」と「ホスピタリティ」は、しばしば混同されますが、実は異なる概念です。

接客（Customer Service）

定義：お客様に対する基本的なサービス提供

特徴：

- マニュアル化可能
- 均一性が重要
- 誰が対応しても同じ品質
- 業務として実施

例：

- 注文を正確に聞く
- 商品を丁寧に渡す
- レジ対応
- 電話応対

ホスピタリティ（Hospitality）

定義：お客様一人ひとりに合わせた心からのおもてなし

特徴：

- 個別対応
- 創造性が必要
- 人によって表現が異なる
- 自発的な行為

例：

- 雨の日に傘袋を素早く用意する

- お子様連れのお客様に先回りして椅子を用意
- 常連さんの好みを覚えて提案
- 誕生日のお客様にサプライズ

接客とホスピタリティの関係

【土台】マニュアル通りの接客（誰でもできる）

↓

【応用】状況に応じた臨機応変な対応

↓

【最高峰】ホスピタリティ（心からのおもてなし）

重要なポイント:

ホスピタリティは、**接客の基本ができていることが前提**です。

基本ができていない状態で「自分なりのおもてなし」をしても、それは独りよがりになる可能性があります。

まずは接客の基本を徹底し、その上でホスピタリティを磨くことが大切です。

1-7 これからの接客業に求められるもの

DX 時代の接客

デジタルトランスフォーメーション（DX）が進む現代、接客業も大きく変化しています。

技術の進化:

- AI 接客（チャットボット）
- 無人レジ・キャッシュレス決済
- オンライン接客
- VR/AR 体験

人間にしかできない接客の価値:

- 共感力
- 臨機応変な判断
- 感動を生む体験
- 信頼関係の構築

これからの接客に必要な 5 つの力

1. 共感力

お客様の気持ちを理解し、寄り添う力

2. 提案力

お客様のニーズを引き出し、最適な提案をする力

3. 問題解決力

想定外の事態にも冷静に対処する力

4. デジタルリテラシー

オンラインツールを使いこなす力

5. 学習力

常に新しい知識・スキルを吸収する力

多様性への対応

現代の接客業は、多様なお客様に対応する必要があります。

考慮すべき多様性:

- 年齢（子ども、高齢者）

- 国籍・文化（訪日外国人）
- 障がい（身体的、精神的）
- ジェンダー
- 価値観（環境意識、健康志向など）

対応のポイント:

- 決めつけない
- 個別のニーズを聞く
- 柔軟に対応する
- 学び続ける姿勢

SDGs と接客

持続可能な社会の実現に、接客業も貢献できます。

関連する SDGs 目標:

- 目標 8：働きがいも経済成長も
- 目標 10：人や国の不平等をなくそう
- 目標 12：つくる責任　つかう責任

具体的な取り組み例:

- プラスチック削減（ストロー、袋）
- フードロス削減
- 地産地消
- 働きやすい職場環境づくり

【第 1 章まとめ】

第 1 章では、接客の本質と基礎知識を学びました。

重要ポイント:

1. 接客とは「人と人との心の交流」
2. サービスには無形性、不可分性、変動性、消滅性がある
3. マニュアルは基礎、臨機応変が応用
4. 接客の土台の上にホスピタリティがある
5. これからの時代は、人間にしかできない価値を提供する

次章への橋渡し:

第 2 章では、接客を「教える側」としての心得を学びます。

講師としてどうあるべきか、受講者とどう向き合うべきか、具体的に見ていきましょう。

第 2 章　講師の心得とは

2-1　講師は「役割」

「講師」は別に偉くありません。

研修や講習を行う、という役割で、自分の持っている知識やノウハウを受け渡す人です。

そういう意味では「先輩」ではあるかもしれませんが「先生」ではありません。

上から目線で「教えてやる」のではなく、**一緒に走る・歩く気持ちで講義を行う事が大切**です。

もし、ちょっとでもどこかに「講師できる自分、えらい・すごい」みたいな気持ちがあったら、そんな邪念は捨ててください。そういうプライドは、講師をする上では邪魔になります。

ファクトチェックの重要性

接客アドバイザー認定試験の実技レギュレーションには（ファクトチェック）という項目があります。これは指導する上で使った法則や事例などの真偽をチェックしているかどうか、というものです。

第一印象をテーマにしたセミナーで良く使われる「メラビアンの法則」ですが、実はあの法則はかなり限定的な状況においての実験結果だという事をご存知でしたか？

メラビアンの法則の正しい理解

よくある誤解：「第一印象は、見た目 55%、声 38%、話の内容 7%で決まる」

正しい理解： メラビアンの実験は、「感情や態度について矛盾したメッセージが発せられた時に、人はどの情報を優先するか」を調べたものです。

例：笑顔で「怒ってないよ」と怖い声で言われた時、人は声のトーンを信じる

つまり、「すべてのコミュニケーションに当てはまる法則ではない」のです。

誤りを認める柔軟性

インターネットが普及し、受講者が簡単にファクトチェックができる状況となった今、講師が今まで使っていたその法則の話などが誤りだった、という瞬間がこれからも起きるでしょう。

その時にプライドが邪魔をしてしまい誤りを認めないという最悪の状況は避けなければいけません。

私達は自分を偉く、正しく見せるために活動している訳ではなく、クライアントに正しく使えるノウハウをお届けするために存在しています。

間違ってしまった事はしょうがない事であり、大切なのは**すぐ訂正できる柔軟性と偉ぶらない態度**なのです。

講師としての姿勢

良い講師の姿勢:

- 「私も一緒に学んでいます」という謙虚さ
- 「分からないことは調べて回答します」という誠実さ
- 「間違いを認め、すぐに訂正します」という柔軟さ
- 「受講者から学ぶこともあります」という開かれた心

悪い講師の姿勢:

- 「私が教えてあげている」という傲慢さ
- 「知らないことは誤魔化す」という不誠実さ
- 「間違いを認めない」という頑固さ
- 「受講者は教わる側」という一方通行の関係

役職と役割の違い

先生、先生と言われるとつい勘違いしてしまう事も多い環境ですが、私たちは自分を強く律して（偉くならないように）する事が大切です。

また組織の中での役割・肩書きも同じです。社長・CEO・部長・マネージャーと最近はさまざまな肩書きがありますが、**肩書きは役割についている名前**です。

- 偉いから社長なのではなく、**会社を経営する役割**を担っているから社長なのです
- 責任があるから、部長や課長なのです

それ以外の役職でも、それぞれの役割があってそれを組織の中で果たすことが「業務」です。

講師も同じです。

講師は「教える役割」を担っているだけで、受講者よりも偉いわけではありません。

受講者との関係性

理想的な関係：

講師 ←→ 受講者

（伴走者）　（主役）

講師は、受講者の成長を支える**伴走者**です。

主役は常に**受講者**であり、講師ではありません。

具体的な行動：

- 受講者の意見を尊重する
- 受講者の質問を歓迎する
- 受講者の成長を心から喜ぶ
- 受講者から学ぶ姿勢を持つ

2-2 心理的安全性を確保する

ここ 5 年くらいで日本でも「心理的安全性」という言葉が聞かれるようになりました。

心理的安全性とは：

「対人関係においてリスクのある行動をしてもこのチームでは安全であるという、チームメンバーによって共有された考え」のことです。

講義を行う際も、この心理的安全を確保することでスムーズに講義が進みますし、受講者も安心して参加することができます。

---

4 つの不安

心理的安全性が低い環境では、以下の 4 つの不安が生まれます。

1. 無知だと思われる不安

- 「こんなことも知らないのか」と思われたくない
- 質問できない

2. 無能だと思われる不安

- 「こんなこともできないのか」と思われたくない
- ミスを隠す、挑戦しない

3. 邪魔をしていると思われる不安

- 「余計なことを言っている」と思われたくない
- 意見を言わない

4. ネガティブだと思われる不安

- 「批判的な人」と思われたくない
- 問題点を指摘しない

心理的安全性を高める講師の行動

この 4 つの不安が湧かないように、**講義の前段階で「相手を尊重し、相手の意見に耳を傾ける場であること」を講師が表明しておくと良いでしょう。**

冒頭での宣言例:

「この研修の場では、全員が平等です。

出てきた意見は、それぞれの思いであり、否定したり非難するものではなく、肯定するものです。

無理に褒める必要はありません。

『私はこういう意見だけど、あなたはそういう意見なんだね』
『あなたはこう感じるんだね』

それだけで OK です。

質問は大歓迎です。分からないことがあれば、いつでも聞いてください。

間違いを恐れず、自由に発言してください。ここは安心して学べる場所です」

具体的なテクニック

1. 質問を歓迎する

悪い例:「それ、さっき説明しましたよね？」
良い例:「良い質問ですね！大事なポイントなので、もう一度説明しますね」

2. 間違いを肯定する

悪い例:「それは違います」
良い例:「なるほど、そういう考え方もありますね。別の視点から見ると…」

3. 沈黙を責めない

悪い例:「誰か答えてください。シーンとしちゃいましたね…」
良い例:「少し考える時間を取りますね。隣の人と 30 秒相談してみてください」

4. 全員の意見を尊重する

- 特定の人だけに質問しない
- 発言の少ない人にも「〇〇さんはどう思いますか？」と優しく問いかける
- 「正解」を求めるのではなく、「考え」を共有する場にする

上下関係がある場での配慮

特に上下関係のある現場の場合は、下の人に「忌憚ない意見を出してね」と伝えるよりも、**上の方に「後輩も意見を出しやすくする場を作りましょう」と働きかける**のも良いでしょう。

具体的な方法:

- 研修開始前に、上司に「部下の発言を促してください」と依頼
- グループワークで上司と部下を別グループにする
- 匿名での意見収集（付箋、オンラインツール）を活用
- 「役職を忘れて、一人の参加者として」と前置きする

緊張をときほぐす

新人でもベテランでも、講義の場は普段の現場とは違って緊張します。

その緊張をときほぐす手法も、次の章で「アイスブレイク」としていくつか紹介します。

緊張をほぐす効果:

- 集中力が高まる
- 発言しやすくなる
- チームワークが生まれる
- 学習効果が上がる

2-3 講師としての倫理観

講師は、受講者やクライアントから信頼される存在でなければなりません。

そのために、以下の倫理観を持つことが重要です。

1. 守秘義務

研修で知り得た情報は、決して外部に漏らしてはいけません。

守秘すべき情報:

- 企業の内部情報（売上、戦略、組織課題）
- 受講者の個人情報
- 研修中の発言内容
- 企業の弱み、問題点

例外:

- 本人の同意がある場合
- 法律で開示が義務付けられている場合
- 匿名化して一般的な事例として紹介する場合（それでも慎重に）

---

2. 利益相反の回避

自分の利益のために、受講者やクライアントの利益を損なってはいけません。

やってはいけないこと:

- 必要のない高額教材の販売
- 自社商品の押し売り
- 研修時間を自社の PR に使う
- クライアントの競合に同じ内容を提供する（守秘義務違反）

正しい姿勢:

- クライアントの利益を最優先
- 必要なものだけを提案
- 透明性のある取引

---

3. 公平性

すべての受講者を公平に扱います。

避けるべき行動:

- 特定の人だけを贔屓する
- 特定の人だけを厳しく扱う
- 性別、年齢、役職で態度を変える
- 自分と価値観が合わない人を軽視する

心がけるべき行動:

- 全員に平等に発言の機会を与える
- 一人ひとりの個性を尊重する
- 多様な意見を歓迎する

---

4. 誠実性

嘘をつかず、誠実に対応します。

誠実な対応:

- 知らないことは「知らない」と言う
- できないことは「できない」と言う
- 間違いはすぐに認めて訂正する
- 約束は必ず守る

不誠実な対応（避けるべき）：

- 知ったかぶりをする
- できないのに「できる」と言う
- 間違いを誤魔化す
- 約束を守らない

---

5. 継続的な自己研鑽

講師は、常に学び続ける必要があります。

学ぶべきこと：

- 最新の接客トレンド
- 心理学、教育学の新しい知見
- 業界の動向
- デジタルツールの使い方
- 多様性への理解

学びの方法：

- 書籍、論文を読む
- セミナー、研修に参加する
- 他の講師と交流する
- 実践を通じて学ぶ
- 受講者からのフィードバックを活かす

2-4 講師の自己成長と継続学習

講師として成長し続けるためには、計画的な学習が必要です。

PDCA サイクルでの自己成長

Plan（計画）

- 今年度の学習目標を立てる
- 取得したい資格を決める
- 読みたい本をリストアップ

Do（実行）

- 研修を実施する
- セミナーに参加する
- 本を読む

Check（評価）

- 受講者アンケートを分析
- 自分の動画を見返す
- 同僚からフィードバックをもらう

Act（改善）

- 弱点を克服する研修を受ける
- 話し方を改善する
- 資料のデザインを学ぶ

成長のための 5 つの習慣

1. 毎回の研修を振り返る

研修後、必ず以下を記録します。

- うまくいったこと
- 改善すべきこと
- 受講者の反応
- 次回への改善策

2. 受講者からのフィードバックを真摯に受け止める

- アンケートの自由記述を熟読
- 厳しい意見こそ成長のヒント
- 感謝のコメントはモチベーションに

3. 他の講師から学ぶ

- 優れた講師の研修を受講する
- TED トーク、YouTube で話し方を学ぶ
- 講師仲間と勉強会を開く

4. インプットとアウトプットのバランス

- 本を読む（インプット）
- 学んだことをブログに書く（アウトプット）
- セミナーを受ける（インプット）
- 自分で研修を開催する（アウトプット）

5. 健康管理

講師は体が資本です。

- 十分な睡眠
- 適度な運動
- バランスの良い食事
- 声帯のケア（のど飴、水分補給）

学び続ける講師の姿勢

成長する講師：

- 「まだまだ学ぶことがある」
- 「受講者から学ばせてもらった」
- 「次はもっと良い研修にしたい」

成長しない講師:

- 「もう十分知っている」
- 「受講者のレベルが低い」
- 「いつも同じ研修で良い」

2-5 ファシリテーション技術の基礎

講師は「教える人」であると同時に、「場を作る人（ファシリテーター）」でもあります。

ファシリテーションとは

ファシリテーション（Facilitation） = 促進する、容易にする

グループの活動が円滑に進むように、中立的な立場からサポートすることです。

ファシリテーターの役割:

- 議論を活性化する
- 全員の意見を引き出す
- 対立を調整する
- 時間を管理する
- 結論に導く

ファシリテーションの基本スキル

1. 傾聴（アクティブリスニング）

- 相手の話を最後まで聞く
- うなずき、相槌を打つ
- 「つまり○○ということですね」と要約する
- 相手の感情も受け止める

2. 質問（効果的な問いかけ）

オープンクエスチョン（開かれた質問）：

- 「どう思いますか？」
- 「なぜそう考えましたか？」
- 「他にどんな方法がありますか？」

クローズドクエスチョン（閉じた質問）：

- 「賛成ですか？反対ですか？」
- 「できますか？できませんか？」

→ 基本はオープンクエスチョンで、意見を引き出す

3. 可視化

- ホワイトボードに意見を書く
- 付箋を使って整理する
- 図解する
- オンラインツール（Jamboard、Miro など）を使う

4. 要約

- 議論が発散したら、「ここまでをまとめると…」
- 複数の意見を整理する
- 共通点を見つける

5. 中立性の保持

- 自分の意見を押し付けない
- 特定の意見を贔屓しない
- 「皆さんはどう思いますか？」と問いかける

グループワークの進行

1. 目的を明確にする

「このワークの目的は、〇〇について意見を出し合うことです」

2. 時間を伝える

「15 分間、グループで話し合ってください」

3. 役割分担を促す

- ファシリテーター（進行役）
- タイムキーパー（時間管理）
- 書記（意見を記録）
- 発表者

4. 途中で様子を見る

- 各グループを回る
- 困っているグループをサポート
- 時間の残りを知らせる

5. 発表と共有

- 各グループに発表してもらう
- 他のグループの意見も尊重
- 講師が全体を要約

対立の調整

グループワークで意見が対立した時の対処法。

1. 両方の意見を尊重する

「A さんと B さん、どちらも大切な視点ですね」

2. 共通点を探す

「お二人とも、〇〇という点では同じ意見ですね」

3. 別の視点を提示する

「C という視点から見ると、どうでしょうか？」

4. 多数決に頼らない

多数決は少数意見を切り捨てるため、できるだけ避けます。

5. 時間を置く

「一旦保留にして、次に進みましょう。また戻ってきます」

2-6 トラブル対応（受講者が理解していない時、反発する時）

研修では、予期しないトラブルが起こることがあります。

ケース 1：受講者が理解していない

サイン：

- 首を傾げている
- メモを取っていない
- 質問がない（理解していないから質問できない）
- 「分かりました」と言うが、表情が曇っている

対処法:

1. 理解度を確認する

「ここまでで、分からないことはありますか？」
「念のため、もう一度説明しましょうか？」

2. 別の言い方で説明する

専門用語を平易な言葉に置き換える
例を変えて説明する

3. 図解する

言葉だけでなく、図や絵で説明する

4. ペアで確認させる

「隣の人に、今の内容を説明してみてください」

5. 個別にフォローする

休憩時間に「何か分からないことはありますか？」と声をかける

ケース 2：受講者が反発する

サイン:

- 腕を組んでいる
- 明らかに興味なさそうな態度
- 「こんなの意味ない」と発言
- スマホをいじっている

原因:

- 研修に参加したくない(強制参加)
- 内容が自分に合わないと感じている
- 講師への不信感
- 過去の嫌な経験

対処法:

1. 否定しない

悪い例:「そんな態度では学べませんよ」
良い例:「〇〇さんは、どのような点が気になりますか？」

2. 理由を聞く

「なぜそう思うのか、教えていただけますか？」

3. 共感を示す

「確かに、そう感じることもありますよね」

4. 別の視点を提示する

「こういう見方もあるのですが、どうでしょうか？」

5. 個別に対応する

休憩時間に話しかけ、本音を聞く

6. 無理に変えようとしない

人の価値観はすぐには変わりません。
「今は納得できなくても、いつか役立つかもしれません」という姿勢で。

ケース 3：質問攻めにされる

サイン：

- 一人の受講者が何度も質問する
- 質問が本題からずれている
- 他の受講者が退屈そう

対処法：

1. 時間を区切る

「その質問は重要ですね。後ほど個別に対応させてください」

2. 全体に問いかける

「この質問について、他の方はどう思いますか？」

3. オフラインで対応

「詳しくは休憩時間にお話ししましょう」

ケース 4：沈黙が続く

サイン：

- 「質問はありますか？」と聞いても誰も答えない
- グループワークが盛り上がらない

対処法：

1. ペアで話させる

「隣の人と 30 秒、感想を話してください」

2. 選択肢を与える

「A と B どちらが良いと思いますか？」

3. 挙手以外の方法

「A だと思う人は〇、B だと思う人は×を紙に書いてください」

4. 講師から指名する（優しく）

「〇〇さん、いかがですか？もし思いつかなければパスでも大丈夫ですよ」

ケース 5：時間が押している

対処法：

1. 優先順位をつける

- 絶対に伝えたいこと
- 時間があれば伝えたいこと
- カットしても良いこと

2. 簡潔にする

「時間の都合上、ポイントだけお伝えします」

3. 資料で補完

「詳細は資料に書いてありますので、後で読んでください」

4. 延長の可否を確認

「あと 10 分延長しても大丈夫でしょうか？」

ケース 6：オンラインで通信トラブル

対処法：

1. 事前準備

- 予備のデバイスを用意
- 資料をクラウドに保存
- クライアントにも資料を送付

2. トラブル発生時

- 「少々お待ちください」と落ち着いて伝える
- 再接続を試みる
- 最悪の場合、電話で音声のみ続行

3. 事後対応

- 後日、資料を再送
- 録画があれば共有
- 謝罪とフォロー

【第 2 章まとめ】

第 2 章では、講師としての心得を学びました。

重要ポイント：

1. **講師は「役割」であり、偉くない**
2. **ファクトチェックを怠らず、誤りは素直に認める**
3. **心理的安全性を確保し、受講者が安心して学べる場を作る**
4. **守秘義務、公平性、誠実性などの倫理観を持つ**
5. **学び続ける姿勢が大切**
6. **ファシリテーション技術で場を活性化する**
7. **トラブルには冷静に対処する**

次章への橋渡し：

第 3 章では、講師自身が身につけるべき「接客の基本スキル」を学びます。

人に教える前に、まず自分ができていなければなりません。

基本の立ち居振る舞いから、言葉遣い、表情まで、具体的に見ていきましょう。

第 3 章　接客の基本スキル（実技編）

3-1　第一印象の重要性

「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。

これは極端な表現ですが、第一印象が人間関係において非常に重要であることは間違いありません。

第一印象が決まる時間

心理学の研究によると、人は**初めて会った人の印象を 3〜5 秒で判断する**と言われています。

さらに、一度形成された第一印象は、その後も長く影響を与え続けます。これを「初頭効果（Primacy Effect）」と呼びます。

初頭効果とは：最初に与えられた情報が、その後の判断に大きな影響を与える心理現象

例：

- 初対面で笑顔で挨拶された → 「感じの良い人」という印象が続く
- 初対面で無愛想だった → 「冷たい人」という印象がなかなか変わらない

第一印象を構成する要素

第一印象は、以下の要素で構成されています。

1. **視覚情報（55%）**

- 表情
- 身だしなみ
- 姿勢
- しぐさ
- 服装

2. **聴覚情報（38%）**

- 声のトーン
- 話すスピード
- 声の大きさ
- 言葉遣い

3. **言語情報（7%）**

- 話の内容

※この数字は前述の「メラビアンの法則」を参考にしていますが、あくまで「矛盾したメッセージが発せられた時」の優先順位であることを忘れないでください。

接客における第一印象の重要性

接客の現場では、**お客様は第一印象でそのお店・企業全体を判断します。**

良い第一印象の効果：

- お客様が安心する
- 話を聞いてもらいやすくなる
- 商品・サービスへの期待が高まる
- リピート率が上がる
- 口コミで良い評判が広がる

悪い第一印象の影響：

- お客様が警戒する
- 話を聞いてもらえない
- 商品・サービスへの期待が下がる
- クレームに繋がりやすい
- 二度と来店しない

第一印象をリセットするには

一度悪い印象を与えてしまった場合、それを覆すには**最低でも 7 回のポジティブな体験が必要**と言われています。

つまり、**最初の 3 秒を大切にすることが、最も効率的**なのです。

3-2 接客の基本 5 原則

接客には、業種を超えて共通する「基本 5 原則」があります。

1. 挨拶

2. 表情

3. 身だしなみ

4. 言葉遣い

5. 態度

これらは、**すべての接客の土台**です。

---

1. 挨拶

挨拶の 3 つの役割:

① コミュニケーションの第一歩

- 「あなたに気づいています」というサイン
- 関係性を築くきっかけ

② 安心感を与える

- 「歓迎されている」と感じる
- 警戒心が解ける

③ 場の空気を作る

- 明るい挨拶 → 明るい雰囲気
- 元気な挨拶 → 活気のある雰囲気

良い挨拶の 4 要素

① 先手必勝 お客様より先に挨拶する

② アイコンタクト 相手の目を見て挨拶する

③ 笑顔 口角を上げて、温かみのある表情で

④ 明瞭な声 相手に届く声の大きさで、はっきりと

業種別の挨拶例

飲食店:

- 「いらっしゃいませ！」
- 「何名様でいらっしゃいますか？」
- 「お待ちしておりました」（予約のお客様）

販売・アパレル:

- 「いらっしゃいませ」
- 「こんにちは」（カジュアルな店舗）
- 「ごゆっくりご覧くださいませ」

受付・ホテルフロント:

- 「いらっしゃいませ」
- 「お待ちしておりました」
- 「〇〇様でいらっしゃいますね」

共通の NG:

- 下を向いたまま挨拶
- ぼそぼそと小さい声
- 無表情で機械的
- お客様が挨拶してから返す（後手）

---

2. 表情

表情は、言葉以上に気持ちを伝えます。

心理学の研究によると、人は**言葉よりも表情から相手の感情を読み取ります。**

笑顔の効果

お客様への効果:

- 安心感を与える
- 親しみやすさを感じる
- 気分が良くなる
- 購買意欲が高まる

自分自身への効果: 笑顔を作ると、脳が「楽しい」と錯覚し、実際に気分が良くなります（表情フィードバック仮説）。

笑顔の作り方

基本の笑顔:

1. **口角を上げる**
    - 「イ」の形を意識
    - 上の歯が 8 本見えるくらい
2. **目も笑う**
    - 目尻を下げる
    - 「目が笑っていない」を防ぐ
3. **自然体で**
    - 作り笑いは見抜かれる
    - 心から楽しむ気持ちを持つ

鏡でチェック:

- 毎朝、鏡の前で笑顔の練習
- スマホで自撮りして確認
- 「これが自分のベスト笑顔」を見つける

表情のバリエーション

接客では、常に笑顔が良いわけではありません。

場面別の表情:

場面	表情
お出迎え	明るい笑顔
話を聞く	真剣な表情、うなずき
謝罪	申し訳なさそうな表情
提案	自信に満ちた表情
お見送り	温かい笑顔

NG 表情:

- 無表情
- 不機嫌そう
- 疲れた表情
- 上から目線の表情

---

3. 身だしなみ

身だしなみとは: 相手に不快感を与えないよう、清潔で整った外見を保つこと

「おしゃれ」と「身だしなみ」の違い:

	おしゃれ	身だしなみ
目的	自分のため	相手のため
基準	自分の好み	相手の視点
重視	個性・トレンド	清潔感・安心感

身だしなみチェックリスト

髪:

- ☐ 清潔である
- ☐ 整っている（寝癖がない）
- ☐ 長い髪は束ねている（飲食・医療など）
- ☐ 明るすぎる髪色は避ける（業種による）
- ☐ フケがない

顔:

- ☐ ひげを剃っている（男性）
- ☐ 化粧は控えめ（女性）
- ☐ 目やにがない
- ☐ 歯が磨かれている
- ☐ 口臭に気をつけている

服装:

- ☐ 清潔である
- ☐ シワがない
- ☐ ボタンが取れていない
- ☐ サイズが合っている
- ☐ 制服は正しく着用

爪:

- ☐ 短く切っている
- ☐ 清潔である
- ☐ ネイルは控えめ（業種による）

靴:

- ☐ 磨かれている
- ☐ かかとが擦り減っていない
- ☐ 汚れていない

アクセサリー:

- ☐ 控えめ、または外す
- ☐ 派手な時計は避ける
- ☐ 指輪は 1 つまで

におい:

- ☐ 体臭に気をつける
- ☐ 香水は控えめ、または使わない
- ☐ タバコのにおいに注意

業種別の身だしなみポイント

飲食店:

- 髪は必ず束ねる、帽子・三角巾
- 爪は短く、マニキュア NG
- アクセサリーは外す（衛生上）
- 清潔な制服

販売・アパレル:

- 自社ブランドを着用
- トレンドを意識
- 適度なおしゃれは OK
- 清潔感は必須

受付・ホテルフロント:

- きちんとした髪型
- 控えめな化粧
- シンプルなアクセサリー
- フォーマルな服装

---

4. 言葉遣い

言葉遣いは、**教養と品格を表します。**

正しい言葉遣いは、お客様に安心感と信頼感を与えます。

敬語の基本

敬語の 3 分類:

① **尊敬語** 相手の動作を高める

- 言う → おっしゃる
- 見る → ご覧になる
- 来る → いらっしゃる、お越しになる
- する → なさる

② **謙譲語** 自分の動作をへりくだる

- 言う → 申し上げる
- 見る → 拝見する
- 行く → 伺う、参る
- する → いたす

③ **丁寧語** 文末を丁寧にする

- です、ます、ございます

接客でよく使う敬語

基本形	尊敬語	謙譲語
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きになる	伺う、承る
言う	おっしゃる	申し上げる
知る	ご存じ	存じ上げる
食べる	召し上がる	いただく
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	伺う、参る
来る	いらっしゃる、お越しになる	参る

よくある間違い敬語

× 二重敬語

- ×「お召し上がりになられる」→ ○「召し上がる」
- ×「おっしゃられる」→ ○「おっしゃる」

× 謙譲語と尊敬語の混同

- ×「お客様が申される」→ ○「お客様がおっしゃる」
- ×「こちらにおられます」→ ○「こちらにいらっしゃいます」

× バイト敬語（ファミコン言葉）

- ×「～になります」→ ○「～でございます」
- ×「～のほう」→ ○「～を」
- ×「よろしかったでしょうか」→ ○「よろしいでしょうか」
- ×「～からお預かりします」→ ○「～をお預かりします」

クッション言葉

お願いや断りをする時に、文頭に添える言葉。

よく使うクッション言葉：

お願いする時：

- 恐れ入りますが
- お手数ですが
- 差し支えなければ
- もしよろしければ

断る時：

- 申し訳ございませんが
- あいにくですが
- 恐縮ですが
- せっかくですが

尋ねる時：

- 失礼ですが
- 差し支えなければ

例： ×「お名前を教えてください」
○「恐れ入りますが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」

×「できません」
○「申し訳ございませんが、そちらは承りかねます」

肯定表現

否定的な言い方を避け、肯定的に伝える技術。

例:

否定表現	**肯定表現**
できません	～でしたら可能です
ありません	～のご用意がございます
分かりません	確認してまいります
知りません	担当者に確認いたします
無理です	別の方法でご提案させていただけますか

具体例:

お客様:「この商品、赤色はありますか？」

×「赤色はございません」
○「申し訳ございません。赤色は現在お取り扱いがございませんが、ピンク色とワインレッドのご用意がございます。いかがでしょうか」

---

5. 態度

態度とは、**言葉や表情以外の、すべての振る舞い**のことです。

態度に含まれるもの:

- 姿勢
- 動作
- 視線
- 距離感
- しぐさ

良い態度のポイント

1. 姿勢

- 背筋を伸ばす
- 胸を張る
- 顎を引く
- 重心を安定させる

悪い姿勢:

- 猫背
- ふんぞり返る
- 片足重心
- もたれかかる

2. 動作

- ゆっくり、丁寧に
- 慌てない
- 無駄な動きをしない

3. 視線

- 相手の目を見る
- 視線を逸らさない
- ただし、じっと見つめすぎない

4. 距離感

パーソナルスペース: 人が不快に感じない距離

- 密接距離（0～45cm）：家族、恋人
- 個体距離（45～120cm）：友人
- **社会距離（120～350cm）：接客に最適**
- 公衆距離（350cm 以上）：講演など

接客では、社会距離（1.2～3.5m）を保つのが基本

5. しぐさ

良いしぐさ:

- うなずき
- 柔らかい手の動き
- 丁寧な物の扱い

悪いしぐさ:

- 腕を組む
- 頬杖をつく
- 髪を触る
- ポケットに手を入れる
- 貧乏ゆすり

3-3 お辞儀の種類と使い分け

お辞儀は、日本の接客文化における重要な要素です。

正しいお辞儀は、**敬意と誠意を伝えます。**

お辞儀の 3 種類

1. 会釈(15 度)

用途:

- すれ違う時
- 軽い挨拶
- 「いらっしゃいませ」
- 「ありがとうございました」

角度: 15 度
視線: 3m 先の床

印象：軽やか、親しみやすい

---

2. 敬礼（30 度）

用途：

- お客様をお迎えする時
- お客様をお見送りする時
- 感謝を伝える時
- 「ありがとうございます」

角度：30 度
視線：1.5m 先の床

印象：丁寧、誠実

---

3. 最敬礼（45 度）

用途：

- 深い感謝
- 心からのお詫び
- 大切なお客様への挨拶
- 「誠に申し訳ございませんでした」

角度：45 度
視線：自分の足元

印象：最大限の敬意、謝罪の真摯さ

正しいお辞儀の手順

1. 姿勢を整える

- 背筋を伸ばす
- 足を揃える（女性はハの字、男性は肩幅程度）
- 手は体の前で組む（女性）、または体の横（男性）

2. 視線を相手に向ける

- 一瞬、相手の目を見る
- 心の中で挨拶の言葉を言う

3. 上体を倒す

- 腰から折る
- 背中は真っ直ぐ
- 首だけ曲げない
- ゆっくりと倒す

4. 静止する

- 一瞬、その角度で止まる
- 会釈：0.5 秒
- 敬礼：1 秒
- 最敬礼：2 秒

5. ゆっくり起き上がる

- 倒す時と同じスピードで
- 背中を伸ばしたまま

6. 相手の目を見る

- 最後にもう一度、目を合わせる

語先後礼と同時礼

同時礼： 言葉を言いながらお辞儀をする

- 例:「ありがとうございます」と言いながらお辞儀
- カジュアルな場面向き

語先後礼： 言葉を言ってから、お辞儀をする

- 例:「ありがとうございます」(一拍)→ お辞儀
- より丁寧で、格式が高い
- ホテル、高級店で推奨

お辞儀の NG

× 首だけ曲げる → 誠意が伝わらない

× 手をだらんと垂らす → だらしない印象

× お辞儀が速すぎる → 雑に見える

× 視線が定まらない → 不安定な印象

× 背中が丸まっている → 自信がなさそう

3-4 言葉遣いの基本(詳細編)

3-2 で基本を学びましたが、ここではより実践的な言葉遣いを学びます。

接客 7 大用語

接客の現場で最も使う基本フレーズです。

1. いらっしゃいませ

- お客様をお迎えする第一声
- 明るく、元気に

2. かしこまりました

- お客様の依頼を受ける時
- 「分かりました」よりも丁寧

3. 少々お待ちくださいませ

- お客様を待たせる時
- 必ず理由も伝える

4. お待たせいたしました

- 待たせた後、必ず言う
- たとえ短時間でも

5. 申し訳ございません

- お詫びの言葉
- 「すみません」は使わない

6. ありがとうございます

- 感謝を伝える
- 購入時だけでなく、様々な場面で

7. またお越しくださいませ

- お見送りの言葉
- 次回来店への期待を込めて

場面別フレーズ集

【お出迎え】

- 「いらっしゃいませ」
- 「ようこそお越しくださいました」
- 「お待ちしておりました」（予約客）

【ご案内】

- 「こちらへどうぞ」
- 「お席にご案内いたします」
- 「こちらが〇〇でございます」

【お伺い】

- 「ご注文をお伺いしてもよろしいでしょうか」
- 「何かお探しでしょうか」
- 「お決まりでしょうか」

【お待たせする】

- 「少々お待ちくださいませ」
- 「お調べいたしますので、少々お時間をいただけますでしょうか」

【お断り】

- 「申し訳ございません」
- 「あいにく〇〇は品切れでございます」
- 「恐れ入りますが、〇〇は承りかねます」

【お詫び】

- 「大変申し訳ございませんでした」
- 「ご迷惑をおかけいたしました」
- 「失礼いたしました」

【感謝】

- 「ありがとうございます」
- 「お買い上げいただき、ありがとうございます」
- 「ご来店いただき、ありがとうございます」

【お見送り】

- 「ありがとうございました」
- 「またのお越しをお待ちしております」
- 「お気をつけてお帰りくださいませ」

電話対応の言葉遣い

【電話を受ける】

- 「お電話ありがとうございます。〇〇でございます」
- 「いつもお世話になっております」

【名前を聞く】

- 「恐れ入りますが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
- 「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか」

【復唱】

- 「〇〇でございますね」
- 「復唱いたします」

【保留】

- 「少々お待ちくださいませ」
- 「確認いたしますので、このままお待ちいただけますでしょうか」

【電話を切る】

- 「お電話ありがとうございました」
- 「失礼いたします」

ポイント： お客様が切ったことを確認してから、こちらが切る

3-5 立ち居振る舞い

美しい立ち居振る舞いは、お客様に好印象を与えます。

正しい立ち方

基本姿勢:

1. 足の位置

- 女性：両足を揃え、つま先を軽く開く（ハの字）
- 男性：肩幅程度に開く

2. 重心

- 両足均等に体重をかける
- かかとに重心
- 土踏まずに力を入れる

3. 膝

- 膝を伸ばす
- ただし、力を入れすぎない

4. 腰

- 腰を真っ直ぐ
- お尻を締める

5. 背筋

- 背筋を伸ばす
- 胸を張る
- 肩の力は抜く

6. 首

- 顎を軽く引く
- 首を真っ直ぐ

7. 手

- 女性：体の前で組む（右手を上）
- 男性：体の横、または後ろで組む

8. 視線

- 正面、やや上を見る

長時間立つコツ

接客業では、長時間立ちっぱなしのことも多くあります。

疲れにくい立ち方：

1. **頭の位置を踵・背骨のライン上に**
    - 骨に頭を乗せるイメージ
    - 首や肩の負担が減る
2. **丹田（へその下 2cm）に力を込める**
    - 体幹が安定する
    - 姿勢が崩れにくい
3. **足裏全体で立つ**
    - つま先重心、かかと重心にならない
    - 土踏まずを意識
4. **時々重心を移動**
    - ずっと同じ姿勢は疲れる

- さりげなく体重を移す

正しい歩き方

基本の歩き方:

1. 姿勢

- 立ち姿勢と同じ
- 上半身は動かさない

2. 歩幅

- 女性:靴 1～1.5 足分
- 男性:靴 1.5～2 足分

3. 足の運び

- かかとから着地
- 足の裏全体で地面を捉える
- つま先で蹴り出す

4. 腕の振り

- 自然に振る
- 大きく振りすぎない

5. 視線

- 5～10m 先を見る
- 下を向かない

6. スピード

- 急がず、遅すぎず
- お客様より半歩早く

お客様を案内する時の歩き方

1. 位置

- お客様の斜め前（2〜3 歩前）
- 進行方向と逆側

例：右に曲がる場合 → お客様の左斜め前を歩く

2. スピード

- お客様に合わせる
- 時々振り返って確認

3. 声かけ

- 「こちらでございます」
- 「お足元にお気をつけください」

4. 指し示し方

- 手のひらを上に向ける
- 指を揃える
- 指差しはしない

正しい座り方

椅子に座る：

1. 椅子の前に立つ

- 椅子に背を向ける
- ふくらはぎが椅子に触れる位置

2. ゆっくり腰を下ろす

- 片手で服の後ろを押さえる（スカートの場合）
- 背もたれに寄りかからない

3. 座った姿勢

- 背筋を伸ばす
- 浅く腰掛ける（背もたれに寄りかからない場合）
- または、背もたれに背中をつける
- 女性：膝を揃える
- 男性：膝の間は拳 1 個分

4. 手の位置

- 女性：膝の上で組む
- 男性：膝の上、または肘掛け

物の受け渡し

渡す時：

1. 両手で

- 原則、両手で渡す
- 片手は失礼

2. 向きを相手に

- 文字が相手から読めるように
- 持ち手を相手に向ける

3. 目を見て

- 相手の目を見る
- 「どうぞ」と一言添える

4. 丁寧に

- 放り投げない
- 音を立てない

受け取る時:

1. 両手で

- 片手で受け取らない

2. お礼を言う

- 「ありがとうございます」
- 「頂戴いたします」

3. 丁寧に扱う

- 受け取った物を粗末にしない

3-6 表情筋トレーニング

笑顔を自然に作れるようになるためのトレーニングです。

なぜトレーニングが必要か

表情筋は、使わないと衰えます。

特にコロナ禍以降、マスク生活で表情筋を使う機会が減り、多くの人の表情筋が衰えています。

表情筋が衰えると:

- 笑顔が不自然
- 表情が硬い
- 老けて見える
- 疲れて見える

表情筋トレーニング（毎日 3 分）

1. あいうえお体操

大きく口を開けて、一音ずつ発音

- 「あ」: 口を縦に大きく開ける
- 「い」: 口を横に大きく開ける
- 「う」: 口を前に突き出す
- 「え」: 口を横に引く
- 「お」: 口を丸く開ける

各 5 回繰り返す

効果: 口周りの筋肉を鍛える

---

2. 頬の上げ下げ

1. 口を「イ」の形にする
2. 頬をぐっと上げる（目を細める）
3. 5 秒キープ
4. ゆっくり戻す

10 回繰り返す

効果: 頬の筋肉を鍛え、笑顔を作りやすくする

---

3. 舌回し

1. 口を閉じる
2. 舌先を、歯と唇の間に入れる
3. 左回りに 1 周（歯に沿って舌を動かす）
4. 右回りに 1 周

左右各 10 回

効果：口周り全体の筋肉を鍛える、ほうれい線予防

---

4. ウインク練習

1. 片目だけウインクする
2. 左右交互に

各 10 回

効果：目周りの筋肉を鍛える

---

5. 割り箸トレーニング

1. 割り箸を横にして、歯で軽く噛む
2. 割り箸より上に口角を上げる
3. そのまま 30 秒キープ

3 セット

効果：笑顔の筋肉を記憶させる

鏡を使った練習

毎朝 1 分：

1. 鏡の前に立つ
2. 自分に向かって笑顔で「おはようございます」
3. 自分のベスト笑顔を確認
4. その笑顔を覚える

効果：

- 自分の笑顔を客観視できる
- 笑顔の筋肉が記憶される

- 一日が前向きに始まる

3-7 声のトレーニング

接客では、**声も重要な要素**です。

聞き取りやすく、心地よい声を目指しましょう。

良い声の条件

1. 明瞭である

- はっきり聞こえる
- 滑舌が良い

2. 適切な大きさ

- 相手に届く音量
- 大きすぎず、小さすぎず

3. 適切な速さ

- 早口すぎない
- 遅すぎない
- 1 分間に 300 文字程度

4. 抑揚がある

- 棒読みでない
- 感情が伝わる

5. 温かみがある

- 冷たい印象を与えない
- 笑顔が声に乗る

発声の基本

1. 腹式呼吸

腹式呼吸とは: お腹を使って呼吸する方法

やり方:

1. 背筋を伸ばす
2. 鼻からゆっくり息を吸う
3. お腹を膨らませる（胸は動かさない）
4. 口からゆっくり息を吐く
5. お腹をへこませる

効果:

- 声が安定する
- 声量が増す
- 声が響く

---

2. 姿勢

良い姿勢は良い声を作ります。

- 背筋を伸ばす
- 顎を引く
- 肩の力を抜く
- リラックス

---

3. 発声位置

声を**口先ではなく、喉の奥から**出すイメージ

- 喉を開く
- 軟口蓋（上顎の奥）を上げる

- 声を前に飛ばす

滑舌トレーニング

1. 早口言葉

毎日練習することで、滑舌が改善します。

練習例:

- 生麦生米生卵
- 赤巻紙青巻紙黄巻紙
- 隣の客はよく柿食う客だ
- バスガス爆発
- 東京特許許可局

最初はゆっくり、正確に。
慣れたらスピードアップ。

---

2. 50 音トレーニング

大きく口を開けて、はっきりと発音

「あいうえお、かきくけこ…」

---

3. 外郎売り（ういろううり）

歌舞伎の演目「外郎売」のセリフ。
滑舌練習の定番。

アナウンサーや俳優も練習しています。

（一部抜粋）「拙者親方と申すは、お立ち会いの中に、御存知のお方も御座りましょうが…」

声のウォーミングアップ（研修前）

研修や接客の前に、声帯をウォーミングアップしましょう。

1. 首を回す

- 左右にゆっくり回す
- 5 回ずつ

2. 肩を回す

- 前後にゆっくり回す
- 5 回ずつ

3. 顔の筋肉をほぐす

- 顔全体をくしゃくしゃにする
- 目を大きく開ける
- 口を大きく開ける

4. エアうがい

- 水を含まずに、空気でうがいの動き
- 頬を膨らませる
- 左右に空気を移動

5. ハミング

- 口を閉じて「んー」と発声
- 高い音、低い音
- 声帯をほぐす

6. あくび

- 大きくあくびをする
- 喉を開く練習

声のケア

日常的なケア:

1. **水分補給**

- こまめに水を飲む
- 喉を潤す

2. **のど飴**

- 接客中は舐める
- ハーブ系がおすすめ

3. **マスク**

- 乾燥する時期はマスク着用
- 寝る時もマスク

4. **加湿**

- 部屋の湿度を 50～60%に保つ
- 加湿器を使う

5. **禁煙**

- タバコは声帯に悪影響

6. **大声を避ける**

- カラオケ、叫ぶ行為は控えめに
- 声帯を休ませる

7. **十分な睡眠**

- 疲れると声が枯れる

声が枯れてしまった時

応急処置:

1. **声を出さない**

- できるだけ喉を休ませる
- ささやき声も NG（声帯に負担）

2. **温かい飲み物**

- 白湯、温かいお茶
- はちみつレモン

3. **マスク**

- 喉を温める、保湿する

4. **睡眠**

- 十分な休息

5. **うがい**

- 喉を清潔に保つ

医師に相談:

- 1 週間以上治らない
- 痛みがひどい
- 声が全く出ない

→ 耳鼻咽喉科へ

【第 3 章まとめ】

第 3 章では、接客の基本スキル（実技編）を学びました。

重要ポイント：

1. **第一印象は 3〜5 秒で決まる**
2. **接客の基本 5 原則：挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い、態度**
3. **お辞儀は 3 種類：会釈 15 度、敬礼 30 度、最敬礼 45 度**
4. **言葉遣いは敬語の基本を守り、クッション言葉と肯定表現を使う**
5. **立ち居振る舞いは、姿勢と動作の美しさが大切**
6. **表情筋と声帯は、トレーニングで鍛える**

次章への橋渡し：

第 4 章では、業種別の接客特性を学びます。

飲食、販売、受付・ホテルフロント、それぞれの現場で求められる接客の違いを理解し、より実践的なスキルを身につけましょう。

第 4 章　業種別接客の特性

4-1　飲食店（Food）の接客

飲食店の接客は、**「料理」と「空間」と「人」の三位一体**で成り立っています。

どれほど料理が美味しくても、接客が悪ければお客様は満足しません。

飲食店接客の特徴

1. スピードと正確性

- 注文を正確に聞く
- 素早く料理を提供する

- 待たせない工夫

2. タイミングの見極め

- お水のおかわり
- 料理を下げる
- お会計
- 声をかける/かけない

3. 清潔感

- 食品を扱うため、特に重要
- 身だしなみ
- テーブル、店内の清潔さ

4. 臨機応変な対応

- お客様の要望（アレルギー、苦手食材）
- お子様連れ
- 急いでいる方

飲食店の基本フロー

1. お出迎え

お客様が入店した瞬間が勝負です。

基本動作:

- 「いらっしゃいませ！」と明るく
- すぐに目を合わせる
- 手を止めて対応（他の作業中でも）
- 人数を確認「何名様でいらっしゃいますか？」

予約のお客様：

- 「〇〇様でいらっしゃいますね」
- 「お待ちしておりました」
- 特別感を演出

NG：

- 作業しながら挨拶
- 声が小さい
- すぐに対応しない

---

2. ご案内

基本動作：

- 「こちらへどうぞ」
- お客様の斜め前を歩く
- 適度に振り返って確認
- 席に到着したら「こちらのお席でございます」

配慮：

- お子様連れ → 広い席、ソファ席
- 高齢者 → 奥まった静かな席、段差のない席
- カップル → 窓際、個室
- ビジネス → 静かな席、電源のある席

席への誘導：

- 椅子を引く（高級店）
- メニューを渡す
- おしぼりを渡す

---

3. オーダーテイキング

基本動作:

1. 「ご注文をお伺いしてもよろしいでしょうか」
2. メモを用意
3. お客様の目を見て聞く
4. 復唱する
5. 「以上でよろしいでしょうか」
6. 「少々お待ちくださいませ」

復唱の重要性:

- 聞き間違いを防ぐ
- お客様に安心感を与える

例:「ご注文を復唱いたします。ハンバーグランチ 1 つ、パスタセット 1 つ、お飲み物はアイスコーヒー2 つでございますね。以上でよろしいでしょうか」

注意点:

- 焼き加減、辛さなど細かい確認
- アレルギーの確認（必要に応じて）
- 提供時間の目安を伝える（30 分以上かかる場合）

---

4. 料理提供

基本動作:

1. 「お待たせいたしました」
2. 料理名を言う「〇〇でございます」
3. 誰が何を注文したか確認して提供
4. 「ごゆっくりどうぞ」

熱いものは:

- 「熱くなっておりますので、お気をつけください」

説明が必要な料理:

- 「こちらのソースをつけてお召し上がりください」
- 「まずはそのままお召し上がりいただき、その後お好みで塩をかけていただくとより美味しくお召し上がりいただけます」

料理を置く位置:

- お客様の正面
- 料理の向きを揃える
- メイン料理は手前

NG:

- 無言で置く
- 誰の料理か分からず「どちらがハンバーグですか？」
- 料理を投げるように置く

---

5. 中間サービス

お客様が食事中も、目配り・気配りが必要です。

チェックポイント:

① お水・お茶のおかわり

- グラスが 3 分の 1 になったら声をかける
- 「お水のおかわりはいかがですか」

② 空いたお皿を下げる

- 全員が食べ終わったことを確認
- 「お下げしてもよろしいでしょうか」

- 一人だけ食べ終わっていても下げない（気を遣わせる）

③ 追加オーダー

- 「お飲み物のおかわりはいかがですか」
- 「デザートもございます」

④ お困りごとはないか

- 表情を観察
- 必要そうなら「何かお探しですか」

タイミングを見極める：

- 話に夢中 → 邪魔しない
- キョロキョロしている → 声をかける
- 手を挙げている → すぐに行く

---

6. お会計

基本動作：

1. 「お会計でよろしいでしょうか」
2. 伝票を確認
3. 「〇〇円でございます」
4. お金を受け取る「〇〇円、お預かりいたします」
5. レジで会計
6. お釣りとレシートを渡す「〇〇円のお返しでございます」
7. 「ありがとうございました」

レジでの注意：

- お金の受け渡しは両手で
- レシートは必ず渡す
- お釣りは間違えない（二度確認）

テーブル会計の場合:

- 伝票をテーブルに持っていく
- その場で会計
- お釣りをお盆に載せて持っていく

---

7. お見送り

基本動作:

- 「ありがとうございました」
- 深めのお辞儀（敬礼 30 度）
- 「またのお越しをお待ちしております」
- お客様が見えなくなるまで見送る（高級店）

雨の日:

- 「お足元にお気をつけてお帰りください」
- 傘を忘れていないか確認

忘れ物:

- すぐに気づいたら追いかける
- 「お忘れ物です！」

飲食店特有のスキル

1. トレーの持ち方

基本:

- 利き手でない方で持つ
- 手のひら全体で支える
- 指を広げて安定させる
- 肩の高さ

- 体の近くに

NG:

- 片手で持ち、もう片手は腰
- トレーが傾いている
- 低い位置で持つ

---

2. 料理の運び方

複数の料理:

- トレーを使う
- 重いものは中央、軽いものは端
- バランスを考える

片手で運ぶ場合:

- 熱い料理は布巾で持つ
- お客様の頭上を通らない
- ぶつからないよう注意

---

3. ドリンクの提供

グラスの持ち方:

- 底を持つ
- 飲み口を触らない

注ぐ時:

- ラベルを上に向ける
- お客様の右側から
- こぼさないように

よくあるクレームと対応

1.「注文したものと違う」

対応：

1. 「大変申し訳ございません」（即座に謝罪）
2. 「すぐにお作り直しいたします」
3. 間違った料理を下げる
4. 厨房に正しいオーダーを伝える
5. 優先的に作ってもらう
6. 「お待たせして申し訳ございませんでした」と提供

補償：

- お急ぎの場合はドリンクサービス
- または次回使えるクーポン

2.「料理が遅い」

予防：

- オーダー時に「〇〇分ほどお時間をいただきます」と伝える
- 厨房の状況を把握しておく

対応：

1. 「お待たせして申し訳ございません」
2. 厨房に確認「あと何分かかりますか？」
3. お客様に伝える「あと 5 分ほどでご用意できます」
4. その間にドリンクのおかわりなど提案

3.「髪の毛が入っていた」

対応：

1. 「大変申し訳ございません」（深くお辞儀）
2. すぐに料理を下げる
3. 新しいものを作る（全額無料）
4. 責任者（店長）が謝罪に行く
5. 「本日のお食事代は全額サービスさせていただきます」

絶対に NG：

- 疑う素振りを見せる
- 言い訳をする
- お客様のせいにする

4.「店内が寒い/暑い」

対応：

1. 「申し訳ございません」
2. 「すぐに温度を調整いたします」
3. エアコンの設定を変える
4. 「いかがでしょうか」と後で確認

個別対応：

- 寒がっている方にブランケット
- 席を移動する提案

飲食店接客のコツ

1. 観察力

- お客様をよく見る
- 何が必要か察する
- 表情から読み取る

2. 先回り

- 言われる前に動く
- お水がなくなる前におかわり
- お皿が空いたらすぐ下げる

3. スピード

- テキパキ動く
- 無駄な動きをしない
- 優先順位をつける

4. チームワーク

- ホールとキッチンの連携
- スタッフ同士の声かけ
- 「お願いします」「ありがとう」

5. 常連さんを大切に

- 顔と名前を覚える
- 好みを覚える
- 「いつもありがとうございます」

4-2 販売・アパレル（Shop Staff）の接客

販売・アパレルの接客は、**「商品」と「お客様」を繋ぐ架け橋**です。

ただ売るのではなく、お客様に最適な商品を提案し、満足していただくことが目標です。

販売接客の特徴

1. お客様のニーズを引き出す

- 何を探しているのか
- どんな場面で使うのか
- 予算は

2. 商品知識が必須

- 素材、機能、価格
- 類似商品との違い
- 在庫状況

3. 提案力

- お客様に合った商品を提案
- コーディネート提案
- アップセル、クロスセル

4. 距離感の調整

- 近づきすぎない
- 放置しすぎない

販売接客の基本フロー

1. お出迎え

基本動作：

- 「いらっしゃいませ」
- 目を合わせる
- 笑顔

ポイント：すぐに話しかけない（プレッシャーを与える）

まずは「見守る」

---

2. アプローチのタイミング

アプローチとは：お客様に声をかけること

タイミングを見極めるサイン：

声をかけるべき時：

- 商品を手に取った
- 商品をじっと見ている
- 値札を見ている
- キョロキョロしている（探している）
- 試着室を探している
- 迷っている様子

まだ声をかけない方が良い時：

- 入店直後
- さっと店内を見回している
- 一人でゆっくり見たそう
- イヤホンをしている
- 急いでいる様子

---

3. アプローチの言葉

NG:

- 「何かお探しですか？」（圧を感じる）
- 「ご試着できますよ」（押し売り感）

OK:

- 「そちら、今季の新作なんです」（情報提供）
- 「そちらは〇〇な素材で、とても人気があります」（商品の魅力）
- 「他の色もございますよ」（選択肢の提示）
- 「サイズはございますか」（さりげなく）

ポイント:

- 商品について話す
- 押し付けない
- 逃げ道を作る

---

4. ニーズヒアリング

お客様が話してくれたら、ニーズを聞き出します。

質問例:

- 「どのような場面でお使いになりますか？」
- 「ご自身用ですか？プレゼントですか？」
- 「お色の好みはございますか？」
- 「ご予算はおいくらくらいでお考えですか？」

聞き方のコツ:

- オープンクエスチョン（「どのような～」）
- 詰問しない
- 相槌を打つ
- メモを取る（覚えきれない場合）

5. 商品提案

ニーズが分かったら、最適な商品を提案します。

提案の仕方：

① 商品の特徴を伝える

- 「こちらは〇〇という素材で、△△な特徴があります」
- 「こちらは〇〇なシーンにぴったりです」

② メリットを伝える

- 「軽いので持ち運びに便利です」
- 「シワになりにくいので、お手入れが楽です」

③ ベネフィットを伝える

- 「これがあれば、△△な時に安心です」
- 「このコーディネートなら、〇〇な印象になります」

提案の順番：

1. まず本命を提案
2. 次に比較対象を提案（2〜3 点）
3. お客様に選んでいただく

NG：

- 一度にたくさん提案（混乱する）
- 自分の好みを押し付ける
- 高いものばかり勧める

---

6. 試着の促し

言葉：

- 「よろしければ、ご試着いかがですか？」

- 「お似合いになると思います」
- 「サイズ感を確認していただけます」

試着室へのご案内:

- 「こちらへどうぞ」
- 商品をお渡しする
- 「お声がけください」

試着後:

- 「いかがでしたか？」
- 褒める（お世辞ではなく、本心で）
- 「お似合いです」
- 「サイズはいかがですか？」

迷っている場合:

- 「お時間がかかっても大丈夫ですので、ごゆっくりお考えください」
- 「お取り置きもできます」

---

7. クロージング（購入を促す）

ソフトクロージング:

- 「いかがですか？」
- 「お気に召しましたか？」

背中を押す:

- 「とてもお似合いですよ」
- 「人気商品なので、すぐ売り切れるかもしれません」（焦らせすぎない）

決断を促す:

- 「こちらでお包みいたしましょうか？」

---

8. お会計・梱包

基本動作:

1. レジへご案内
2. 金額を伝える
3. お金を受け取る
4. 丁寧に包装
5. お釣りとレシート
6. 「ありがとうございました」

梱包:

- 丁寧に、美しく
- 傷つけない
- 紙袋に入れる
- リボンをかける（ギフトの場合）

---

9. お見送り

基本動作:

- 「ありがとうございました」
- 「またのお越しをお待ちしております」
- ドアまで見送る（可能であれば）
- お辞儀

アップセルとクロスセル

アップセル: より高額な商品を提案すること

例: お客様がＴシャツを見ている →「こちらの上質なＴシャツもございます。素材が違うので、着心地が全く異なります」

クロスセル: 関連商品を提案すること

例：お客様がジャケットを購入 →「このジャケットに合うパンツもございます。セットでいかがですか？」

ポイント：

- 押し売りしない
- お客様のメリットを伝える
- 予算を考慮する

販売接客のコツ

1. 商品知識を深める

- 素材、機能、価格
- 競合商品との違い
- 自分で使ってみる（可能なら）

2. コーディネート提案

- 「これと合わせると素敵です」
- マネキンを参考に
- トータルコーディネート

3. お客様を褒める

- 「お似合いです」
- 「その色、〇〇様にぴったりです」
- 「センスが良いですね」

ただし：

- お世辞は見抜かれる
- 本心で褒める
- 具体的に褒める

4. 季節を先取り

- 「そろそろ春物が入荷します」
- 「今のうちに冬物セールをチェックしてください」

5. 顧客管理

- 常連さんの好みを覚える
- 新商品が入ったら連絡
- 誕生日にメッセージ

よくあるクレームと対応

1.「サイズが合わなかった」

返品・交換の場合:

- 「承知いたしました」
- 店舗のルールに従って対応
- レシート、タグの確認
- 「サイズ違いをお持ちいたします」

2.「思っていた色と違う」

対応:

- 「申し訳ございません」
- 「店内の照明と、外の光では見え方が異なります」
- 「返品・交換を承ります」

予防:

- 試着を勧める
- 明るい場所で見てもらう
- 「外の光で見ると、少し違って見えるかもしれません」と事前に伝える

3.「店員が付きまとって不快」

予防:

- 距離感を保つ
- ずっとそばにいない
- 「ごゆっくりご覧ください。何かありましたらお声がけください」

4-3 受付・ホテルフロント（Reception）の接客

受付・ホテルフロントは、企業・施設の「顔」です。

最初に接する人として、印象を左右する重要な役割です。

受付接客の特徴

1. 第一印象が企業イメージに直結

- 受付の対応 = 会社の印象

2. 正確な情報伝達

- 誰と誰を繋ぐか
- アポイントの確認
- 情報の齟齬を防ぐ

3. 待ち時間の配慮

- お客様を待たせない工夫
- 待たせる場合の対応

4. 機密保持

- 来客情報の管理
- 他社に情報を漏らさない

受付の基本フロー

1. お出迎え

基本動作：

- お客様が入ってきたらすぐに立ち上がる
- 「いらっしゃいませ」
- 笑顔、アイコンタクト
- 丁寧なお辞儀（敬礼 30 度）

NG：

- 座ったまま挨拶
- パソコン作業を続ける
- 無表情

---

2. 用件確認

基本動作：

- 「本日はどのようなご用件でしょうか？」
- 「お約束はございますか？」

アポイントがある場合：

- 「〇〇様でいらっしゃいますね」
- 「お待ちしておりました」

アポイントがない場合：

- 「恐れ入りますが、お名前と御社名をお伺いしてもよろしいでしょうか」
- 「ご用件をお伺いしてもよろしいでしょうか」

---

3. 担当者への取次

基本動作:

1. 「少々お待ちくださいませ」
2. 担当者に電話で連絡
3. お客様の情報を伝える
4. 担当者の指示を受ける

電話での伝え方:「〇〇部の△△様、受付です。〇〇会社の△△様がお見えです。××の件でお約束されていらっしゃるとのことです」

---

4. 待合室へのご案内

基本動作:

- 「担当の者がすぐに参りますので、こちらでお待ちください」
- 待合室へ案内
- 椅子を勧める
- 「おかけになってお待ちください」

配慮:

- お茶、コーヒーを出す
- 雑誌、パンフレットを用意
- 快適な温度

---

5. 担当者が来るまで

確認すること:

- 担当者の到着予定時間
- 遅れる場合は連絡

待たせる場合:

- 「申し訳ございません。担当の者があと 5 分ほどでまいります」
- 長時間の場合「大変お待たせして申し訳ございません。あと 10 分ほどお待ちいただけますでしょうか」

---

6. お見送り

基本動作:

- 担当者と一緒に来た場合、一緒に見送る
- 「ありがとうございました」
- 深いお辞儀（敬礼 30 度）
- エレベーターまで見送る（可能であれば）
- ドアが閉まるまでお辞儀

ホテルフロントの接客

ホテルフロントは、受付業務に加えて、宿泊手続きやコンシェルジュ的な役割も担います。

チェックインの流れ:

1. お出迎え

- 「いらっしゃいませ」
- 「チェックインでいらっしゃいますか？」

2. 予約確認

- 「お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
- 「〇〇様でいらっしゃいますね」
- 「ご予約を確認いたします」

3. **宿泊カードの記入**

- 「こちらにご記入をお願いいたします」
- 記入内容を確認

4. **支払い方法の確認**

- 「お支払いは現金、クレジットカード、どちらでしょうか」

5. **ルームキーのお渡し**

- 「〇〇号室でございます」
- 「エレベーターは右手奥にございます」
- 「お部屋は 3 階でございます」

6. **説明**

- 朝食の時間、場所
- WiFi のパスワード
- その他施設のご案内

7. **お見送り**

- 「ごゆっくりお過ごしくださいませ」

チェックアウトの流れ:

1. **お迎え**

- 「おはようございます」(時間帯に応じて)
- 「チェックアウトでいらっしゃいますか？」

2. **部屋番号確認**

- 「お部屋番号をお伺いしてもよろしいでしょうか」

3. 料金確認

- ミニバー、追加サービスの確認
- 「ご利用料金は〇〇円でございます」

4. お会計

- 支払いを受ける
- レシートをお渡し

5. 感想を聞く

- 「ご滞在はいかがでしたか？」
- 「お部屋に問題はございませんでしたか？」

6. お見送り

- 「ありがとうございました」
- 「またのお越しをお待ちしております」
- 「お気をつけてお帰りくださいませ」

受付・フロント特有のスキル

1. 電話応対

受付は電話対応も重要な業務です。

基本:

- 3 コール以内に出る
- 「お電話ありがとうございます。〇〇会社でございます」
- 明るく、はっきりと

取次:

- 「〇〇でございますね。少々お待ちください」
- 保留

- 担当者に繋ぐ

担当者が不在:

- 「申し訳ございません。〇〇はただいま席を外しております」
- 「戻り次第、折り返しお電話いたしましょうか？」
- 伝言を受ける

詳しくは後の章で解説します

---

2. 来客記録

記録すべき情報:

- 日時
- 来客者名、会社名
- 訪問先（担当者）
- 用件
- 滞在時間

目的:

- セキュリティ
- 情報管理
- トラブル時の確認

---

3. クレーム一次対応

受付でクレームを受けることもあります。

基本姿勢:

1. まず謝罪「申し訳ございません」
2. 話を最後まで聞く
3. 内容を復唱して確認

4. 担当者に繋ぐ「担当の者に代わります」

絶対に NG:

- 反論する
- 言い訳する
- たらい回しにする

詳しくは第 5 章で解説します

受付・フロント接客のコツ

1. 常に見られている意識

- **受付は常に人目にさらされている**
- **姿勢、表情、動作に気をつける**
- **だらけない**

2. 情報管理の徹底

- **来客情報を他社に漏らさない**
- **デスクに書類を放置しない**
- **パソコン画面を見られないように**

3. 臨機応変な対応

- **マニュアル通りにいかないこともある**
- **状況に応じて判断**
- **困ったら上司に相談**

4. おもてなしの心

- **お茶の温度、タイミング**
- **雑誌の新しさ**
- **快適な待合空間**

4-4 業種を超えた共通原則

これまで、飲食、販売、受付と 3 つの業種を見てきましたが、すべてに共通する原則があります。

---

1. お客様を第一に考える

どの業種でも、お客様の満足が最優先です。

- 自分の都合ではなく、お客様の都合
- 会社のルールよりも、お客様の気持ち（ただし、譲れないルールもある）

---

2. 誠実であること

嘘をつかない、誤魔化さない、約束を守る。

信頼は誠実さから生まれます。

---

3. 笑顔と挨拶

すべての接客の基本です。

どの業種でも変わりません。

---

4. 観察力

お客様をよく見る、状況を把握する。

言葉にしないニーズを察する力。

---

5. チームワーク

一人で完結する接客はありません。

スタッフ同士の連携、情報共有が大切です。

---

6. 学び続ける姿勢

接客に「完璧」はありません。

常に改善、成長する意識を持ちましょう。

【第 4 章まとめ】

第 4 章では、業種別の接客特性を学びました。

重要ポイント:

1. 飲食店:スピード、タイミング、清潔感
2. 販売・アパレル:ニーズヒアリング、商品知識、提案力
3. 受付・ホテルフロント:第一印象、正確性、機密保持
4. すべてに共通:お客様第一、誠実、笑顔、観察力、チームワーク、学び続ける姿勢

次章への橋渡し:

第 5 章では、クレーム対応の基礎を学びます。

どんなに良い接客をしていても、クレームは起こります。

クレームを恐れるのではなく、適切に対応し、信頼を築くチャンスに変える方法を学びましょう。

第 5 章　クレーム対応の基礎

5-1　クレームとは何か

「クレーム」という言葉を聞くと、多くの人が身構えます。

しかし、クレームを正しく理解し、適切に対応できれば、クレームは信頼を深めるチャンスになります。

クレームの定義

クレーム（Claim）とは：　お客様の期待と現実のギャップから生まれる、苦情や要求のこと

期待していたこと － 実際に提供されたこと ＝ ギャップ（不満）

例：

- 期待：温かい料理が出てくる
- 現実：冷めた料理が出てきた
- ギャップ：「冷たい！」というクレーム

クレームが起こる 3 つの原因

1. サービス・商品の不備

- 料理が冷めている
- 商品が壊れている
- 約束した時間に提供できない

2. コミュニケーション不足

- 説明が不十分
- 聞き間違い

- 伝え忘れ

3. 期待値の齟齬

- お客様の期待が高すぎる
- こちらの説明が曖昧だった
- 認識のズレ

クレームを言わない 96%のお客様

研究によると、不満を持った顧客の 96%は、何も言わずに去ると言われています。

つまり、クレームを言ってくれるのはわずか 4%です。

残りの 96%は:

- 黙って二度と来ない
- 知人に悪い評判を広める
- SNS で悪評を書く

つまり: クレームを言ってくれるお客様は、改善のチャンスを与えてくれる貴重な存在なのです。

クレームの本質

お客様がクレームを言う時、その背景には様々な感情があります。

お客様が求めているもの:

1. 謝罪
    - 「申し訳なかった」という気持ち
    - 誠意
2. 説明
    - なぜそうなったのか
    - 納得できる理由

3. 解決
    - 問題を直してほしい
    - 補償
4. 再発防止
    - 二度と起こらないようにしてほしい
    - 改善の約束
5. 承認
    - 自分の気持ちを分かってほしい
    - 共感してほしい

クレームへの心構え

クレームは恐れるものではなく、学びの機会

- クレーム ＝ 改善のヒント
- クレーム ＝ お客様からの期待
- クレーム ＝ 信頼回復のチャンス

良い対応をすれば:

- リピーターになる
- 良い口コミを広めてくれる
- ファンになる

これを「グッドマンの法則」と言います。

5-2 クレーム対応の基本 5 ステップ

クレーム対応には、明確なプロセスがあります。

この 5 ステップを守れば、ほとんどのクレームは解決できます。

ステップ 1:傾聴(話を最後まで聞く)

最も重要なステップです。

お客様は、まず「話を聞いてほしい」と思っています。

基本姿勢：

1. 最後まで遮らない
    - 途中で口を挟まない
    - 言い訳しない
    - 反論しない
2. 真剣に聞く
    - 目を見る
    - うなずく
    - 相槌を打つ「はい」「おっしゃる通りです」
3. メモを取る
    - 真剣さが伝わる
    - 事実を正確に記録
    - 「メモを取らせていただいてもよろしいでしょうか」
4. 共感を示す
    - 「それはお困りでしたね」
    - 「お気持ち、お察しいたします」
    - 「ご不便をおかけして申し訳ございません」

NG 行動：

- × 「でも」「しかし」と反論
- × 「それは違います」と否定
- × スマホをいじりながら聞く
- × 他の作業をしながら聞く
- × 「早く終わらないかな」という態度

傾聴のポイント:

① 感情と事実を分ける

お客様の話には、感情と事実が混ざっています。

- **感情:「ムカついた」「悲しかった」「困った」**
- **事実:「料理が冷めていた」「30 分待たされた」**

両方を受け止めますが、解決策は「事実」に対して提示します。

② 全体像を把握する

- **いつ起こったのか**
- **どこで起こったのか**
- **誰が対応したのか**
- **何が問題だったのか**
- **どう感じたのか**

③ 怒りのピークを過ぎるのを待つ

人の怒りは、最初の 2〜3 分がピークです。

その間は、ひたすら聞く。

落ち着いてきたら、次のステップへ。

ステップ 2:共感と謝罪

話を聞き終えたら、すぐに謝罪します。

謝罪の 2 種類:

① 事実への謝罪

明らかにこちらのミスがある場合

- 「大変申し訳ございませんでした」
- 「私どもの不手際でございます」
- 「ご迷惑をおかけいたしました」

② 感情への謝罪

こちらに非がなくても、不快にさせた場合

- 「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」
- 「お気持ちを害してしまい、申し訳ございません」
- 「ご心配をおかけして申し訳ございません」

謝罪のポイント:

① すぐに謝る

言い訳や説明の前に、まず謝罪。

「申し訳ございません」が第一声。

② 深くお辞儀をする

最敬礼(45 度)で誠意を示す。

③ 責任者が謝る

可能であれば、店長や上司が謝罪に行く。

「責任者として、深くお詫び申し上げます」

④ 言葉と態度を一致させる

口では謝っているのに、表情が無表情ではダメ。

申し訳なさそうな表情で。

NG 謝罪：

- ×「申し訳ございませんが、それは…」（謝罪しながら反論）
- ×「すみませんけど」（謝罪が弱い）
- ×「お客様の勘違いではないですか」（相手のせいにする）
- ×「そういうルールなので」（謝罪になっていない）
- × 軽いお辞儀（誠意が伝わらない）

ステップ 3：事実確認と原因分析

お客様の怒りが落ち着いたら、事実を確認します。

確認すべきこと：

5W1H で整理する

- When（いつ）：何時頃ですか？
- Where（どこで）：どの席ですか？どの商品ですか？
- Who（誰が）：どのスタッフが対応しましたか？
- What（何が）：何が起こりましたか？
- Why（なぜ）：なぜそうなったのか（原因）
- How（どのように）：どのような状況でしたか？

確認の仕方：

① 復唱する

「確認させていただきます。〇〇ということでよろしいでしょうか？」

② 質問する

「恐れ入りますが、〇〇についてお伺いしてもよろしいでしょうか」

③ 誤解があれば丁寧に訂正

「申し訳ございません。〇〇については、実は△△でございまして…」

ただし、お客様を否定しない

「お客様の勘違いです」ではなく、「私どもの説明が不十分でした」

原因を特定する：

- システムの不備
- スタッフのミス
- コミュニケーション不足
- お客様の誤解（ただし、誤解させたこちらの責任）

ステップ 4：解決策の提示と合意

原因が分かったら、具体的な解決策を提示します。

解決策のパターン：

1. やり直し

- 料理を作り直す
- 商品を交換する
- サービスを再提供

2. 返金

- 全額返金
- 一部返金

3. 代替案

- 別の商品を提供
- 次回使えるクーポン

4. 補償

- ドリンクサービス
- 割引

5. 謝罪のみ

- 明らかな被害がない場合
- 誠心誠意の謝罪

提示の仕方：

① 複数の選択肢を用意

「A 案と B 案がございます。どちらがよろしいでしょうか」

お客様に選んでもらうことで、納得度が高まる。

② 期限を明示

「本日中にご対応いたします」「3 営業日以内に返金いたします」

③ お客様の意向を確認

「このような対応でよろしいでしょうか？」

押し付けではなく、合意形成。

NG 対応：

- × 「できません」で終わる
- × 一方的に決める
- × 曖昧な約束「なるべく早く」
- × 過剰な補償（前例になる）
- × 補償なし（明らかにこちらのミスなのに）

ステップ 5：フォローアップと再発防止

解決したら終わり、ではありません。

フォローアップ：

① 後日確認

可能であれば、後日連絡する。

「先日はご迷惑をおかけいたしました。その後いかがでしょうか？」

電話、メール、手紙など。

② 次回来店時の配慮

常連さんの場合、次回来店時に特別な配慮。

「先日は申し訳ございませんでした。本日は〇〇をサービスさせていただきます」

③ 感謝を伝える

「貴重なご意見をありがとうございました」

クレームを言ってくれたことへの感謝。

再発防止：

① 原因を記録

- クレーム内容
- 原因
- 対応内容
- 結果

② 社内で共有

- ミーティングで報告
- 全スタッフに周知
- 同じミスを繰り返さない

③ 仕組みを改善

- マニュアルを修正
- オペレーションを変える
- チェック体制を強化

④ スタッフ教育

- 研修で事例として共有
- ロールプレイングで練習

5-3 やってはいけない NG 対応

クレーム対応で、絶対にやってはいけないことがあります。

NG1：言い訳をする

ダメな例：

- 「今日は忙しかったので…」
- 「新人が対応したので…」
- 「システムの不具合で…」

なぜダメか： お客様は言い訳を聞きたいのではなく、謝罪と解決策を求めている。

正しい対応： まず謝罪。説明は後。

NG2：責任転嫁する

ダメな例：

- 「私ではなく、他のスタッフが…」
- 「本部の指示なので…」
- 「メーカーの問題なので…」

なぜダメか： お客様にとって、会社全体が一つ。 内部の責任の所在は関係ない。

正しい対応：「私どもの不手際です」と、会社として責任を取る。

NG3：反論する

ダメな例：

- 「それは違います」
- 「お客様の勘違いです」
- 「そんなことは言っていません」

なぜダメか： お客様を否定すると、火に油を注ぐ。

正しい対応：「そのように感じさせてしまい、申し訳ございません」

NG4：たらい回しにする

ダメな例：

- 「私は分からないので、他の者に…」
- 「本部に聞いてください」
- 「担当者がいないので…」

なぜダメか： お客様はまた一から説明しなければならない。 さらに不満が募る。

正しい対応：「私が責任を持って対応いたします」

NG5：感情的になる

ダメな例：

- イライラした態度
- 泣く
- 怒る
- 逃げる

なぜダメか： プロとして失格。 さらにクレームが悪化。

正しい対応： 冷静に、丁寧に、誠実に。

NG6：放置する

ダメな例：

- 「少々お待ちください」と言ったまま戻らない
- 確認すると言って連絡しない
- クレーム内容を記録しない

なぜダメか： 不誠実な対応は、信頼を完全に失う。

正しい対応： 約束したことは必ず守る。

NG7：過剰な補償

ダメな例：

- 全額返金＋商品プレゼント＋謝罪金
- 前例のない対応

なぜダメか： 前例になり、他のお客様にも同じ対応が求められる。 クレーマーを生む。

正しい対応： 適切な補償。会社のルールに従う。

5-4 業種別クレーム事例

実際のクレーム事例と対応を、業種別に見ていきましょう。

飲食店のクレーム事例

事例 1：料理に異物混入

状況： お客様の料理に髪の毛が入っていた。

対応：

ステップ 1：傾聴「申し訳ございません。確認させていただきます」

ステップ 2：謝罪「大変申し訳ございませんでした」（最敬礼） 店長が謝罪に行く。

ステップ 3：事実確認 料理を確認。確かに髪の毛が入っている。

ステップ 4:解決策

- すぐに料理を下げる
- 新しい料理を作る(優先的に)
- その料理は無料

ステップ 5:フォロー

- 「本日のお食事代は全額サービスさせていただきます」
- 「このようなことが二度とないよう、徹底いたします」
- 後日、手紙で改めて謝罪

再発防止:

- 調理場の衛生管理を徹底
- 髪の毛が落ちないよう、帽子、ネットの着用を再確認
- 全スタッフに周知

事例 2:注文と違う料理が来た

状況: ハンバーグを注文したのに、カレーが来た。

対応:

ステップ 1:傾聴「申し訳ございません。ご注文はハンバーグでしたね」

ステップ 2:謝罪「大変失礼いたしました」

ステップ 3:事実確認 オーダーミス。伝票を確認。

ステップ 4:解決策

お急ぎでない場合:「すぐにハンバーグをお作りいたします。10 分ほどお待ちいただけますでしょうか」

お急ぎの場合：「お急ぎでいらっしゃいますか？もしよろしければ、カレーをそのままお召し上がりいただき、ハンバーグはお持ち帰り用にお包みすることもできますが、いかがでしょうか」

選択肢を提示。

ステップ 5：フォロー「ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。次回使えるクーポンをお渡しいたします」

事例 3：料理が遅い

状況： 注文してから 30 分経っても料理が来ない。

対応：

ステップ 1：傾聴「大変お待たせして申し訳ございません」

ステップ 2：謝罪「申し訳ございません」

ステップ 3：事実確認 厨房に確認。混雑していて遅れている。

ステップ 4：解決策「確認いたしましたところ、あと 5 分ほどでご用意できます」「お待たせして申し訳ございません。お飲み物をサービスさせていただきます」

ステップ 5：フォロー 料理提供時「大変お待たせいたしました」「次回は優先的にお作りいたします」

再発防止：

- オーダー時に提供時間を伝える
- 混雑時は事前にお知らせ
- 厨房の効率化

販売・アパレルのクレーム事例

事例 1：商品の不良

状況： 購入した服に、ほつれがあった。

対応：

ステップ 1：傾聴「どのような状態でしょうか」

ステップ 2：謝罪「申し訳ございません」

ステップ 3：事実確認 商品を確認。確かにほつれがある。

ステップ 4：解決策

選択肢を提示：

- 「新しい商品と交換いたします」
- 「返金いたします」
- 「修理いたします」

「どちらがよろしいでしょうか」

ステップ 5：フォロー「ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした」「次回使える10%オフクーポンをお渡しいたします」

再発防止：

- 検品を徹底
- メーカーに報告

事例 2：店員の態度が悪かった

状況：「店員が無愛想で不快だった」というクレーム。

対応：

ステップ 1：傾聴「どのような対応でしたか」 具体的に聞く。

ステップ 2：謝罪「ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした」

ステップ 3：事実確認

- **いつ**
- **どのスタッフ**
- **どのような言動**

ステップ 4：解決策「責任者として、深くお詫び申し上げます」「スタッフには厳重に注意し、教育を徹底いたします」

ステップ 5：フォロー

- **該当スタッフに指導**
- **全スタッフに周知**
- **後日、お客様に「その後いかがでしょうか」と連絡**

再発防止：

- **接客研修の実施**
- **ロールプレイング**
- **定期的なミーティング**

受付・ホテルフロントのクレーム事例

事例 1：予約が入っていない

状況： お客様が予約したはずなのに、記録がない。

対応：

ステップ 1：傾聴「いつご予約されましたか？」「どのような方法でご予約されましたか？」

ステップ 2：謝罪「大変申し訳ございません」

ステップ 3：事実確認

- 予約システムを確認
- 電話記録を確認
- メール履歴を確認

ケース A：こちらのミスの場合

「私どもの手違いで、ご予約が記録されておりませんでした。大変申し訳ございません」

ステップ 4：解決策

- 空室があれば、すぐにご案内
- 満室の場合、「近隣のホテルをご紹介し、タクシー代を負担いたします」
- または「グレードアップした部屋を同料金でご用意いたします」

ケース B：お客様の勘違いの場合

「確認いたしましたが、ご予約の記録が見当たりませんでした」「お手数ですが、ご予約確認メールなどはお持ちでしょうか」

それでも記録がない場合：「大変恐縮ですが、ご予約の記録が確認できませんでした。本日は空室がございますので、改めてご予約いただけますでしょうか」

お客様のせいにしない

事例 2:部屋が汚い

状況: チェックイン後、部屋が清掃されていなかった。

対応:

ステップ 1:傾聴「どのような状態でしょうか」

ステップ 2:謝罪「大変申し訳ございません。すぐに確認に参ります」

ステップ 3:事実確認 部屋を確認。確かに清掃不十分。

ステップ 4:解決策

選択肢を提示:

- 「すぐに清掃いたします(20 分ほど)」
- 「別のお部屋をご用意いたします」
- 「グレードアップしたお部屋に変更いたします」

「どちらがよろしいでしょうか」

ステップ 5:フォロー「ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした」「本日のご宿泊料金を割引させていただきます」

再発防止:

- 清掃チェックリストの徹底
- ダブルチェック体制
- 清掃スタッフへの教育

5-5 エスカレーションのタイミング

すべてのクレームを、一人で対応できるわけではありません。

上司や責任者に引き継ぐべきタイミングを知っておきましょう。

エスカレーションすべき場合

1. 自分の権限を超える補償を求められた

- 全額返金
- 高額な補償
- 特別な対応

→ 上司の判断が必要

2. お客様が責任者を呼ぶよう要求

- 「責任者を出せ」
- 「あなたでは話にならない」

→ すぐに上司を呼ぶ

3. 長時間対応しても解決しない

- 30 分以上対応している
- 同じ話の繰り返し
- 平行線

→ 上司に交代

4. お客様が激高している

- 大声を出す
- 暴力的
- 他のお客様に迷惑

→ 上司、場合によっては警察

5. 法律や契約の専門知識が必要

- 法的な話になっている
- 契約内容の解釈

→ 法務部門、上司

6. 自分では判断できない

- 前例がない
- マニュアルにない
- 困った

→ 迷わず上司に相談

エスカレーションの仕方

1. お客様に伝える

「大変恐縮ですが、責任者に確認させていただきます。少々お待ちくださいませ」

2. 上司に状況を伝える

簡潔に、正確に。

- 何が起こったか
- お客様の要求
- これまでの対応
- 現在の状況

3. 上司が対応

上司が引き継ぐ。

自分も同席し、学ぶ。

4. 最後まで責任を持つ

上司に丸投げしない。

自分も一緒に解決する姿勢。

一人で抱え込まない

クレーム対応は、チームで行うものです。

- 困ったら上司に相談
- 一人で悩まない
- 精神的に辛い時は、話を聞いてもらう

【第 5 章まとめ】

第 5 章では、クレーム対応の基礎を学びました。

重要ポイント:

1. クレームは、お客様の期待と現実のギャップ
2. クレームを言ってくれるのは 4%、貴重な存在
3. 基本 5 ステップ:傾聴、謝罪、確認、解決、フォロー
4. NG 対応:言い訳、責任転嫁、反論、たらい回し、感情的、放置、過剰補償
5. エスカレーションのタイミングを見極める
6. 一人で抱え込まず、チームで対応

【3級接客アドバイザー認定試験テキスト 総まとめ】

本テキストでは、3級接客アドバイザーとして必要な基礎知識とスキルを学びました。

第1章：接客とは

- 接客の本質は「人と人との心の交流」
- サービスの4つの特性（無形性、不可分性、変動性、消滅性）
- マニュアルは基礎、臨機応変が応用
- 接客の土台の上にホスピタリティがある

第2章：講師の心得とは

- 講師は「役割」であり、偉くない
- ファクトチェックを怠らず、誤りは素直に認める
- 心理的安全性を確保し、受講者が安心して学べる場を作る
- 守秘義務、公平性、誠実性などの倫理観を持つ
- 学び続ける姿勢が大切

第3章：接客の基本スキル（実技編）

- 第一印象は3〜5秒で決まる
- 接客の基本5原則：挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い、態度
- お辞儀は3種類：会釈15度、敬礼30度、最敬礼45度
- 言葉遣いは敬語の基本を守り、クッション言葉と肯定表現を使う
- 立ち居振る舞いは、姿勢と動作の美しさが大切

第4章：業種別接客の特性

- 飲食店：スピード、タイミング、清潔感
- 販売・アパレル：ニーズヒアリング、商品知識、提案力
- 受付・ホテルフロント：第一印象、正確性、機密保持
- すべてに共通：お客様第一、誠実、笑顔、観察力、チームワーク、学び続ける姿勢

第5章：クレーム対応の基礎

- クレームは改善のチャンス
- 基本5ステップを確実に実践
- 感情と事実を分けて対応
- 一人で抱え込まず、チームで解決

【3級接客アドバイザーとしての次のステップ】

3級接客アドバイザーは、**接客を教えられる人の入り口**です。

このテキストで学んだ内容は、あくまでも基礎です。

実際の現場では、このテキストに書かれていない様々な状況に遭遇するでしょう。

大切なのは：

1. **基本を徹底すること**
    - 笑顔、挨拶、言葉遣い、身だしなみ
    - これらの基本ができていないと、応用は効きません
2. **常に学び続けること**
    - 接客に「完璧」はありません
    - 毎日が学びの機会です
3. **人を大切にすること**
    - お客様も、教える相手も、同僚も
    - すべては「人」が中心です
4. **失敗を恐れないこと**
    - 失敗から学ぶことが最も多い
    - 大切なのは、同じ失敗を繰り返さないこと
5. **自分を信じること**
    - あなたには、人に教える力があります
    - 自信を持って、一歩ずつ進んでください

【2級へのステップアップ】

3級を取得し、実務経験を積んだ後は、2級接客アドバイザーを目指してください。

2級では：

- チーム全体の課題解決
- 組織改善の提案
- より高度な指導技術
- 研修プログラムの設計

など、より実践的で高度な内容を学びます。

3級で学んだ基礎を土台に、さらに成長していくことができます。

【最後に】

接客は、人を幸せにする仕事です。

あなたの笑顔が、お客様の笑顔を生みます。

あなたの教えが、後輩の成長を生みます。

あなたの存在が、職場を明るくします。

3級接客アドバイザーとして、**人と人との心の交流を大切にし、喜び合う瞬間を増やしていってください。**
あなたの活躍を、心から応援しています。

一般社団法人日本接客アドバイザー協会
本テキストの無断転載・複製を禁じます

【完】

令和8年1月15日改定