

# 第3回初級養成講座 講座概要

## 2.須走には世界遺産「富士浅間神社」がある！この魅力を伝えてみよう！

### 第2部 伝え方の極意

■日時：平成 29 年 12 月 10 日（日）13 時～16 時 15 分

■場所：富士浅間神社 社務所

■講師：関谷 葉子（御厨おもてなし俱楽部代表 ラジオパーソナリティ）



#### ■講義概要

一本業はしゃべる事。放送に携わってきた。6歳の時に NHK の放送児童劇団に入り、しゃべることが樂しくなり、NHK のラジオドラマで子役をやったのが最初。30 年位前ワイドショーの仕事で大島の噴火のレポーターをした。レポーターは色々な取材をして、画面から皆さんに伝えないといけない。初めて会う人にいきなりマイクを向けて聞き出さないならない。司会者やこのような講演もしている。

一人に伝えると言うのはどういうことかを自分が習得した話の仕方、人とコミュニケーションの取り方をお伝えしていく。

高いお金を払い来てくれた観光客にあまりにも不親切だと実感したので、有志を集めて勉強会を行い、知っていることを観光客の方に伝えて、「いい所だったね」「この町に来てよかったです」と思ってもらえるようにしたかった。伝えなければ何も知らずに帰る人が 8 割 9 割だと思う。一人でも「またこの町に来たい」あわよくば「この町に住みたい」と言ってもらえるよう御殿場コンシェルジュ「御厨おもてなし俱楽部」というボランティアガイドの任意団体を世界文化遺産になる 5 年程前に作った。

毎年お盆の時期の 9 日間一般の市民の方と、今年は 100 名を超える地元の小・中・高生が参加し、町のことを勉強し、片言の英語を使って案内している。

富士山 GoGo FM で富士浅間神社の紅葉まつりを昨年からさせていただいている。

#### ■「人に伝える」とはどういうことなのか？

- 講座で歴史、魅力を学び知識はある。日本語が喋れる。知識と言葉があるが、これで人に伝えることはできるのか。人に伝えるために必要なものは何か考えてほしい。

⇒参加者：真心、情熱、気持ち、笑顔

- 必要な事は相手に興味を持たせる、興味を持ってもらう事。それには話す内容と人柄。

- 目の前の人があなたの興味を持てば、楽しさを感じさせることが大切。

もくもくと話していると、寝てしまう。楽しく聞けるような雰囲気を作ることが大切。

- ・⇒聞く耳を持つてもらうことが大事⇒聞く耳を持つ⇒心を自分に開いてもらうことが大切。
- ・初対面の人に一瞬で、聞く耳を持つてもらうことが出来て初めて学んだ知識をお伝えできる。

## ■「聞く耳を持ってもらう」には何が必要。一番気を付けなければいけないこと

⇒参加者：押し付けない、あいさつ、身なり

- ・感じの悪い人だったら、聞きたくない。大事なことは第一印象

—第一印象＝ぱっと見。メイラビアンの法則では第一印象は出会った瞬間の3秒～30秒で決まる。1分以内に相手に第一印象を伝えてしまうという事。この3秒～30秒の間に何から第一印象を決めるか。

- ・55%が見た目で視覚から入る情報である。服装や顔、視覚から見た部分で55%判断する。
- ・38%を占めるのが声。声には持って生まれた高い低いがあるが、それだけではなく声の強弱が印象に残る。耳から入ってくる声の印象が実は38%、
- ・最後は言葉。言葉遣いや使うワード。これが最後である。

—一番大事なのは、「見た目」そして「声」で人を判断する。これがデータで取られている。これから色々な情報を伝える時、瞬間に好意・好感、聞く耳を持つてもらえるか？心を開いてもらえるかが大事。

—最初に目＝視覚、二番目に耳から、最後口からの言葉。ということは、「六根清浄」。目・耳・口・鼻・触れる。最後は気持ち。これがつながって初めて人の前に立てるということ。

—お客様と接するための基本の考え方。キャビンアテンダントがこれを基本としている。みなさんに覚えておいてほしいものは「Smile」。「常に明るい笑顔で対応します」これはものすごく大切。

—普段笑っているのか。何も考えていない時、年を重ねるとだんだん口がへの字口になる。表情筋は年と共に下がる。若いうちは力を抜いていても、そんなに怖い顔にならないが、年を取ると表情筋が固まり下がる。頬は下がり、目尻は下がり、口元も下がる。普通の顔も怒っている顔になる。

—「ウ・イ・ウ・イ」を連続30回の筋トレ。使っていない筋肉なので、結構痛くなる。

—笑顔を作る。意識しないと忘れてしまう。会場の雰囲気もガラッと変わる。すごいパワー。今、笑顔で意識したのは口元だが、口元だけの笑顔は偽物。加えなくてはならないのは、目。

—富士スピードウェイのクレインズというオーディションでのポイントは笑顔と目が本当に笑えているかどうか。口は笑っていてかわいい顔はできるが、いざ原稿を読むと目が怖い子と目がキラキラしている子と分かれる。目がキラキラしている子は、性格的に人懐っこい子や、本当に伝えたいと思っている。上辺だけ、もしくは私が伝えられると思っている子は目がキツイ。お話をすると、伝えたいと一生懸命になる時は笑えない。人間は怒る時、一生懸命になると口がとがる。とがると笑えない。目の奥から優しい笑顔を作るという事を意識してほしい。

—学んだことを伝える時は、洗練された言葉遣いは必要ない。愛情さえこもっていれば、大丈夫。なるべく親しみやすい、分かりやすい言葉で話をする。間違えてほしくないのは、親しみをこめた会話をすることと、馴れ馴れしく話すことは似通っていて全く違う。

—馴れ馴れしいは相手が嫌悪感を覚える。人間は無意識に実際に触れる前に1.5m位の所までオーラというバリアがある。不審者が近くにいるとなんとなく嫌な気配を感じることがある。あれは、人間が持っているエネルギーのラインが触れるということ。馴れ馴れしくされると無防備に自分の境界のエリアに知らない人が入り込んできたと察知してしまう。その途端、声を聞く前にエネルギーレベルで身構える。その瞬間アウト。その後第一印象を良く入ってたとしても、本能的に防御する。自分は意識していないても、とげとげした波動を持っていると、触れなくても相手のエネルギーにトゲを刺している。受けた人はとてもストレス。自分から出すエネルギー、オーラというものが実は人とのコミュニケーションにとても大切だということを覚えておいてほしい。

—コミュニケーション能力について。①語学力は、伝えるための言語、日本語。活舌が大切。表情筋もそうだが、舌の動きがすごく大切。舌も退化してくるので、毎日舌のストレッチをすると、活舌が良くなり、相手に言葉が聞き取りやすくなる。言葉をはっきりときれいに喋ることが大切。

—たくさんの単語を覚える。一つのワードを広げて、皆さんに興味を持ってもらえるようなワードをつけ足していく。主語・述語、5W1H。ものすごく大切なことで、日ごろの会話から気にする。

ー②観察力。初めて出会った方に説明するのに、どこから来た人なのか？年配なのか？お若い方なのか？どんな立場の人なのか？を見極めて話し方を変えていくことが大切。誰に対しても、同じ情報を伝えるのに同じやり方では聞く耳を持ってもらえない。相手を必ず観察する。そして話した時に観察するのは相手の反応。一生懸命聞いているのか、眠そうなのかとか相手を観察する。反応のいい所で話をする。

ー③いきなり本題に入らない。聞いてもらえない。本題で伝えたいと思ったら、まず最初の導入がすごく大切。それは第一印象。笑顔で、さりげなくゆっくりと話をしながら、立ち話をしている中から自然に興味があること、知識を相手に伝えていく。「押し付けない」は、すごく大事。ガイドになった途端、偉くなったみたいに知識を相手に押し付ける。押し付けられた知識は聞きたくない。自慢のように専門用語がどんどん出て来る。何も耳に入らない、心に届かない。その時点でガイドの役目をされていない。少ない言葉でもいいので、相手が反応して心に届くという言葉を、ハートを伝えて、やさしく、初めて会ってもずっと知っているような感じでお話をすると。その時に目が大切になってくる。親しみを込めるということ、口元、目が笑うこと。目が笑うと言葉が優しくなる、優しい言葉になると相手が聞いていて気持ちが良くなるので、聞いてくれる。

ーラジオは 100%が声・ワードで視覚の 55%を補わないといけない。いきなり本題に入らない、話しかける時は普段の日常会話から相手に寄り添うような話を始める。そして、自分の知識を押し付けないで、話す内容に共感を促すような言葉・ワードをなるべく使う。言葉をたくさん知ることはとても大切。

ー最後に一番大事なのは、人間力。初めて会った人を自分がジャッジをかけないで、どこまでも愛情をもって接することが出来るか。何でも決めつけない。決めつけるのはお客様。愛情を持って、身なりが汚い人でも、相手に嫌なイメージを持ったとしても、深呼吸する。

ーどんな人でも親しみを持ってお話をするとなるには、日ごろからの人間力というものを培っていない人は心を開いてくれない。人とコミュニケーションを取る、伝えるという事は、自分が日ごろから心の柔軟性を持つこと、受け入れることをする、六根清浄のこの 3 つを常に意識しながら物を見る、感じる、人と話す。これをやっていれば、色々な歴史などの知識を活かすことが出来る。