



和田ゆかり

ビジネスマナーちょっと得する話 133



皆さんこんにちは。私の大好きな3月です。今年は、2月の中旬からすでに春を感じるような暖かさでしたが、3月は沈丁花が香りだし、更に春を感じる季節です。

自分の生まれ月だから特別な思いもあるかもしれません。

今年の春は、ファッションでも桜色が人気のようですが、やわらかい桜色のピンクを足下の靴に取り入れたり、ストールで顔周りを華やかにしてもいいかもしれませんね！

勇気を出して桜色の春物セーターやパンツをはいたら更に気分もUPするかもしれません。上手に春色を楽しみたいものです。

さあ！今回は声の出し方についてお話ししましょう。声は十人いれば十人の声があるように様々です。まず、皆さんはご自身の声がどんな声をしているかご存じですか？

私は、以前、お友達の結婚式で、最後のご両親への手紙を代理で読むという、重要な役割を頼まれた事があります。その時、練習するために録音をして自分がどんな声でどんな風に聞こえるのか試した事があります。当時、携帯に録音機能がなかったの（知らなかっただけかも・・・？）自宅の電話の留守電にいれ、聞いてみるという方法を使ったのを今でも覚えています。聞いたとき、普段自分が耳にしている声とは全く違い、声が高く、少し鼻にかかり何とも言えない変な声で、ガックリした記憶があります。そこで、自分の声の何が聞き取りづらいかなど、何度も何度も繰り返し練習し、ちゃんとご両親への感謝の手紙を読み終える事ができました。何度も読んだはずの原稿を読み終えた時には、会場の雰囲気感動し、「ウグツ」と声が出て涙してしまった事も思い出します。実は、日本語は、聞きやすいとか聞きにくいを抜かせば、口をたいして開けなくても、話をすることができてしまいます。

しかし、ビジネスでいえば、聞きやすい声で話すことが望ましいでしょう。そこでまず、口をきちんと開けて会話をしていますか？

- あ・・・アゴをひき口を大きく縦に開く
- い・・・口を横に引っ張るように
- う・・・口を前に突き出すようにして
- え・・・口角をあげ口を半開きにする
- お・・・口を前に出しながら喉の奥を開くように



続いて声のトーン。声量のある方は声が大きく、比較的通りやすいですが、場所によって声を抑えることも必要です。声量のない方は、比較の声が細く、小さい声になりがちですが、まず腹式呼吸を練習し、お腹から声を出せるようにしましょう。

ビジネスにおいては、ハッキリ相手に聞こえる声で話す事が必要です。相手の方に、何度も聞き返されるのであれば、少し、声が聞きとりにくいのかもかもしれません。小声でボソボソ話すと相手の方は何を言っているのかわからないと思い、印象もよくありません。

やはり、相手に届く声で、ハキハキと明るく元気に話すようにいたしましょう。もちろん印象もUPします。

“さあ！今日からボイストレーニング”



facebookやっています。  
＜和田ゆかり＞で検索！  
ビジネスマナーコンサルタント



# ～人材が人財に変わる時シリーズ 88～



## サウナー

私の趣味のひとつ、サウナ。サウナ愛好家のことをサウナーと呼ぶそうです(笑)

私がひいきしているサウナは、平塚の「太古の湯」。こちらは、ロウリュ(スタッフさんがサウナ内でタオルを仰いで発汗を促してくれるサービス)もあり、なかなか良しです。

サウナ⇒水風呂とうつり、ベンチで休憩をしていると、血行促進と脳内と体中に酸素がいきわたるリラックスした状態を味わえます(これをサウナーの間では「ととのう」と言います。)

サウナには、肩こり腰痛、疲れの緩和、血圧の安定、神経の鎮静化が見込めます。「ああ疲れたな」という時、オススメです!

## BCP(BusinessContinuityPlan)

BCP(事業継続計画)とは、自然災害、大火災、今回のようなコロナウィルスのような被害などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のことです。

皆様の企業では、このような事態の時の計画はありますか。

## 計画に例外はなし

緊急事態は突然発生しますよね。中小企業は、経営基盤が大企業と比べ、脆弱なため、廃業や経営のピンチに追い込まれる可能性がとても高いのです。

また、事業を縮小し、従業員を解雇しなければならぬ状況も考えられます…。

ですから、計画を立てるということに例外はないと感じます。

## 業種業態にも例外はなし

先日、コーヒーショップに行った際に、レジのところに「現在、新型コロナウイルスによる肺炎の流行が大変懸念されております。当社では感染拡大防止のために、スタッフがマスクを着用している場合がございます。これは、お客さまに安心して快適にお過ごしいただくため、またスタッフの安全にも留意した上での対応となりますので、ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。」と書いてありました。

コロナウィルスのニュースが出始めた頃に、見かけたのでその会社にはBCPがあるのだな、と私は感じていました。

コーヒー店のように対面型の企業だとしても、「マスクは見栄えが悪い」と捉えるか、「お客様と従業員のため」と捉えるかによって違いはでるはずですね。

事業継続という観点では、対策をとるべきだと思います。

このような計画に対する行動は、例えば上場会社であれば株主にとって企業価値の維持・向上につながるのです。

## 当社においては…

- ①従業員のマスク義務化
- ②定期的な換気の実施
- ③出社時の手洗い・うがい・除菌の徹底
- ③お客様来所時の手指の除菌のお願い
- ④公共交通機関を利用している従業員の時差出勤の実施(通勤通学ラッシュを避けるために1時間出社時間が遅くなりました。)
- ⑤お打ち合わせの非接触型への切り替え(Web会議、電話mtg等)

上記事項を実施させて頂いております。お客様にはご迷惑をおかけ致しますが、何卒ご理解の程、宜しくお願い致します。

もちろん、個別案件により原則と例外がございますので、担当者へ別途ご確認頂ければと存じます。

予期せぬ非常事態は、対策を事前準備できていないこともあります。しかし、そのような事態が起きた際に、対策を立てる担当者があるのといないのでは、対応に違いがでると思います。

まずは、実施担当者の決定と計画の立案からスタートしていきましょう。

筆者：木村隆人(きむらたかひと)

笑顔と清潔感を大切に、真摯な姿勢と情熱をもって対応することを心がけています。

そして、内面は常にプログレッシブ(漸進的)な考えで行動することを信念としています。

趣味は、サーフィン・キャンプ・サウナと、見た目そのままアクティブ系。

一人息子を溺愛しながら子育て奮闘中!



皆さん、こんにちは。

今年は、暖冬と言われながら急に雪が降ったりと、日により寒暖の差が激しいですね。

体調管理が大変です。そこで、風邪などのウィルスから自分自身を守るためには免疫を上げることが必要なようで、そのためには第一に睡眠だそうです。

年度末で忙しい方もいらっしゃると思いますが、よりよい仕事をするためにも健康第一です。睡眠を取ることに心掛け、元気に仕事をがんばりましょう。

では、今月のお話に入りたいと思います。

今月はコミュニケーションについてお話しをします。

以前にもお話をさせて頂きました、仕事は「目で盗め」なのか、「丁寧に教える」なのか、という議論についてです。

ある布団職人の父親が息子に日本一の職人になってほしいという思いがあり、仕事を目で盗ませていたらその日本一の職人に何時なるかわからない。

そこで、丁寧に仕事を教えたところ布団職人の日本一を選ぶ大会で20年以上のベテランを抜いて7年目の息子さんが優勝したということでした。

私はこの話しを聞いた時に、同じ布団職人だからコミュニケーションが上手くいったのかなと感じました。以前にもドラッカーの365日の金言で『コミュニケーションの向上は、送り手ではなく受け手によってもたらされる』というお話をしました。

その時の例えが、ベテラン職員が指導員となってアルバイトに来た子に専門用語を使って仕事の説明をしたら、アルバイトの子は「チンプンカンプン」で、何をしたらよいのかもわからない状態になってしまいます。送り手は、聞き手に伝わるように言葉を選び、コミュニケーションを取らなければならないということです。

ですから、この布団職人の親子は、同じ職人なので仕事の説明も道具についてもすぐ理解でき、コミュニケーションが正しく取れたのだと思います。



これは、一般の企業でも言えることだと思います。新人の方には、新人の方に伝わる言葉、ベテランにはベテランに伝わる言葉の使い分けも必要になるのだと思います。

しかし、業種により専門用語や業界用語もあつたりします。新人には正しい用語の説明から必要になるのではないのでしょうか。

正しい用語の理解があつてのコミュニケーションかもしれません。業界では当たり前を前提に話しを進めると正しく伝わっていないという経験をされた方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

丁寧に仕事を教えるにはコミュニケーションは欠かせないと思います。

来月は、4月です。新入社員や部署異動などで、新たな仕事に就かれる方も多い月になるでしょう。早く仕事に慣れて頂くためにもよいコミュニケーションをとる必要があると思います。

システム担当 藤田 初文