



2013年10月号(年10回予定)  
学校法人 田村学園 横浜経理専門学校  
教務部キャリアデザイン室 発行  
〒220-0011 横浜市西区高島2丁目2番11号  
電話 (045) 453-5500  
FAX (045) 453-2776  
<http://www.tamura.ac.jp/keiri/index.html>

第7回は、『第一印象を良くするポイント』の4つめの『立ち居振る舞い(動作・態度)』についてご紹介します。

動作・態度は、無意識のうちに表れるものも多く、本人は気づいていない場合があります。自分の癖や、傾向を知っておくことが大切です。

## 第7回のテーマ

1. 『立ち居振る舞い』とは
2. 立ち居振る舞いのポイント
3. 日常の立ち居振る舞い

### 1. 『立ち居振る舞い』とは

立ち居振る舞いとは、立ったり座ったりするときの身のこなしやお辞儀など、日常の動作のことを言います。

#### 1. 態度は心の状態を表す

相手に丁寧な言葉遣いで話しかけたとしても、その動作、態度によっては、印象を悪くしてしまったり、誤解を与えてしまう場合があります。

一般的に、『人の内面(気持ち)は、外面に表れる』と考えられています。「あの人は態度が悪い」と思われるということは、相手に失礼だけでなく、「言葉ではいいことを言っているけど、信用できない」というように不信感を与えてしまうことがあるのです。



例えば、あなたが謝罪を受ける場合、A.「椅子に座ったままお詫びの言葉だけ言われる」、B.「きちんと立ってお辞儀し、お詫びの言葉を言われる」のとでは、どちらが気持ちが伝わるとおもいますか？

もちろんBですね。Aの態度では、外面的には言葉で謝っていても、内面的には謝ることに抵抗や不満を感じていて、「本当は詫げる気はないのではないか」と疑われてしまいます。本音と建て前が感じられるような態度で謝られても、相手はより不快な気持ちになるでしょう。

このように同じ場面で、同じ言葉を伝える状況においても、態度によって相手が受ける印象は異なります。考えや気持ちを正しく伝えるには、言葉に動作、態度、姿勢が伴っている必要があるのです。

## 2. 態度に表れるもの

マナーは、『相手を気遣い、思いやる気持ちや、相手に対する敬意を表現するための方法を『形』にしたもの』です。

悪い印象を与える態度をとるということは、相手に対する気持ちや、敬意や配慮が足りない、ということになります。

左の図の項目は、態度だけでなく、表情・声・言葉づかいなどにも表れるので、総合的に向上させることが大切です。



### 態度に表れるパターンの例

#### ① 誰に対しても同じように、態度に表れるもの

- ・例 人と話すとき、いつも腕組みをしている  
(その人の癖であったり、日頃から良くない態度が習慣化している場合に出やすい)

#### ② 特定の相手に対して、態度に表れるもの

- ・例 苦手な相手に対して、態度がよそよそしくなる、そっけない態度をとってしまう など

#### ③ 自分の体調、気分など、そのときの状態が態度に表れるもの

- ・例 高熱があるとき、イライラしているとき、疲れているとき など

このような態度は相手に対する配慮が足りず、結果として、相手に悪い印象を与えてしまいます。

社会人は、自分の感情をコントロールできるようになることが必要です。しかし、それ以前に、苦手な人をつくらないようにしたり、きちんと体調管理をすることが大切です。

## 2. 立ち居振る舞いのポイント

### 1. 職場には、個人的な感情や、事情を持ち込まない

- ・ 社会人は、状況に応じて自分の感情を抑えるなど、コントロールできるようになることが必要です。
- ・ 体調不良のときも、態度に表れやすいので、日頃から体調管理に努めましょう。

### 2. 仕事中は、適度な緊張感を保つ

- ・ 誤解は、ちょっとした気の緩みから生じることが多いものです。適度な緊張感と集中力を保ち、何事にもすぐに対応できるよう、心がけましょう。

### 3. 仕事中は、『周りの人から見られている』という意識を持つ

- ・ 周りの人（お客さま、上司、同僚など）は、あなたが気づかぬうちに、あなたを評価しています。言い換えると、『常に評価される機会がある』ということです。態度の評価は、直接会話をしなくても、印象だけで決まります。（あるお客さまが、他のお客さまに対応しているあなたの態度を離れた場所から見ているときに、評価していることもあるということです）



### 4. 会社やお店の環境、状況に左右されない

- ・ 例えば、「今日はお客さまに対応できるスタッフが少ない」という社内の事情で、慌ただしく、丁寧さに欠けた態度は、忙しさを周りの人に感じさせ、落ち着かず、不快感を与えてしまいます。どのような状況であっても、安定した態度であることが求められ、安心感・信頼感につながります。

従業員の姿勢は、『企業や職場のお客さまに対する「心」の表れ』であることを認識しておくことが大切です。きちんとした動作、態度、姿勢は、お客さまの気分を良くし、満足度を高め、※1 リピーターを増やすことになります。

※1 リピーター…繰り返し来る人。常連客。

## ポイント

- ・ 「好ましくない態度」は、自分では気が付きにくいものです。  
「自分が相手からどう見られているか」、客観的に見つめ直すことが大切です。

## 3. 日常の所作

### 1. 基本

#### 1. 姿勢を正し、動作をひとつひとつ区切る

・作業中にお客さまや上司から声を掛けられたときは、作業をしながら対応してはいけません。今やっている作業をいったんやめてから、次の動作を行います。

・例 パソコンの入力中に上司に呼ばれた場合

- × 入力続け、パソコンの画面に顔を向けたまま、返事をする
- 入力をいったん止めて、上司の方を向いて、返事をする

#### 2. 音を立てない

・ドアの開閉や、廊下を歩く靴の音、職員の大きな話し声・笑い声で、不快感を与えないように心掛けます。

#### 3. 明るく、てきぱき行動する

・ダラダラした動作はやる気を感じられず、信用を失うこともあります。特にダラダラした歩き方は目立つので、かかとを引きずらず、胸を張って歩くようにします。



### 2. 応対別

#### 1. 物の受け渡しをするとき

- ・物の受け渡しは、相手を取りやすい位置（高さ）に差し出し、腰より高い位置で行います。
- ・書類を渡すときは、相手が見やすいように相手の方に正面を向けて、両手で渡します。
- ・書類を受け取る時は、両手で丁寧に受け取ります。



#### 2. 話をするとき

- ・相手と目の高さを合わせ、アイコンタクトを取ります。
- ・小さいお子さんや座っている人と話すときは、しゃがむなどして、目の高さを合わせるとよいでしょう。

#### 3. 人や方向を指し示すとき

- ・指先を揃え、手のひらを上向きにして、その方向を指し示します。  
※人差し指で相手や、方向を指してはいけません。



『態度を見れば、その人の感情や心が分かる』とされています。

お客さまは、従業員の態度を『その会社の心の表れ』だと捉えます。したがって、従業員の態度が悪ければ、いくら商品やサービスが良くても、満足度が低くなってしまおうということも覚えておきましょう。