

ビジネスマナー講座

第2回

2013年3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/>



入社、入学の季節がやってきました。新しい環境に対する期待と、緊張感や不安感など様々な思いをお持ちのことと思います。

よりよい人間関係を築き、素晴らしいスタートを切りたいものですね。

今回は、初対面の人と会う機会が多い4月に向けて、先月に引き続き第一印象についてご紹介します。



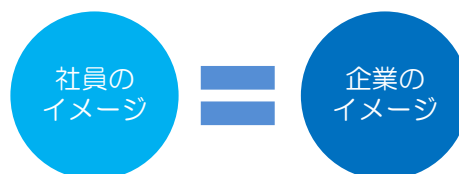
第2回のテーマ

1. あなたの第一印象は？
2. 第一印象が決まる3つの要素
3. 好印象を与えるには

第一印象について理解を深めていきましょう。

1. あなたの第一印象は？

あなたは自分がどのような第一印象を相手に与えているか、考えたことがありますか？ 社会人は、お客様や相手先の企業の方により印象を与えることが必須です。**企業のイメージはその企業に所属する社員のイメージ、つまり社員の第一印象で決まる**といっても過言ではありません。したがって、採用時には、よい印象を与えることができる人材が求められます。



第1回の講座で、第一印象の重要性として、『**初頭効果**』についてご紹介しました。『**初頭効果**』とは、**最初の印象がその後の判断に影響する効果**で、最初に良い印象を与えることができれば、相手はその後もあなたのよい部分を見つけようとし、反対に悪い印象を与えてしまうと、あなたの悪い点が目につくようになってしまいます。

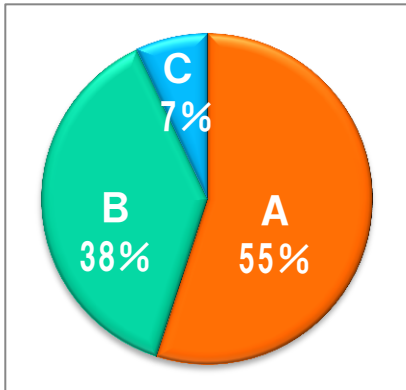
このように、人間はある印象を一度持ってしまえば、その印象と物事を結びつけて考えてしまうため、初めに与える印象は重要なのです。

では、第一印象は、一体どのような要素で構成されているのでしょうか？



2. 第一印象が決まる3つの要素

1. メラビアンの法則



相手と直接顔を合わせるコミュニケーションは、『言語情報・視覚情報・聴覚情報』の3つの要素に分けられます。これは、アメリカの心理学者であるメラビアン博士によって提唱されたもので、『メラビアンの法則』と呼ばれて、左の円グラフの割合になります。

それでは、『言語情報・視覚情報・聴覚情報』は、A、B、Cのどの割合になると思いますか？

3つの割合は、次のとおりです。

メラビアンの法則（3Vの法則）

要素	割合	情報種別	内容	分類
A	55%	視覚情報 Visual	外見 (見た目) 身だしなみ (服装・髪型・メイクなど)、 動作 (身振り手振り・身のこなし)、 態度、姿勢、表情、視線	非言語情報
B	38%	聴覚情報 Vocal	声・話し方 声の高低、大小、強弱、速さ、 ※1 抑揚 (イントネーション)、※2 口調、 ※3 声の調子 (その場に合っているか)	
C	7%	言語情報 Verbal	話の内容 内容、話の組み立て方 (構成、起承転結)	言語情報

視覚情報の割合が最も高く、第一印象に対する影響が大きいことが分かります。

2. メラビアンの法則の誤解

この結果から、『メラビアンの法則』は、ビジネスマナーや就職面接のセミナーなどでよく取り上げられており、『話の内容よりも、見た目が最も重視される』と解釈されていることが多いのですが、ここで正しく理解しておきましょう。

そもそもメラビアンの実験は、感情や態度 (好意・反感) の伝達を扱う実験で、相手に感情を伝える場合、『言語情報と非言語情報に矛盾が生じていると感じたときに、どの要素を優先するか』という問いに対する結果なのです。ですから、日常のすべての状況において、同じ結果が得られるわけではありません。事実を伝えたり、何かを依頼するときなどは、『話の内容』も影響してきます。

『メラビアンの法則』は、特定の条件における結果であることを覚えておきましょう。

例	言語情報		視覚情報	聴覚情報
	「私は行動力に自信がありますので、何事も積極的に取り組むことができます…」	←矛盾・不一致→	・表情が暗い ・目に力がない	・声が小さく、 張りがない
	メラビアンの法則は、この条件のときの結果		言葉と表情や話し方	
	言語情報より、優先される			

⇒ 言語情報だけだと、やる気を感じられるが、視覚情報・聴覚情報からはやる気を感じられない (矛盾)

⇒ 視覚・聴覚の情報を優先

では、外見は重視されないのかという訳ではありません。

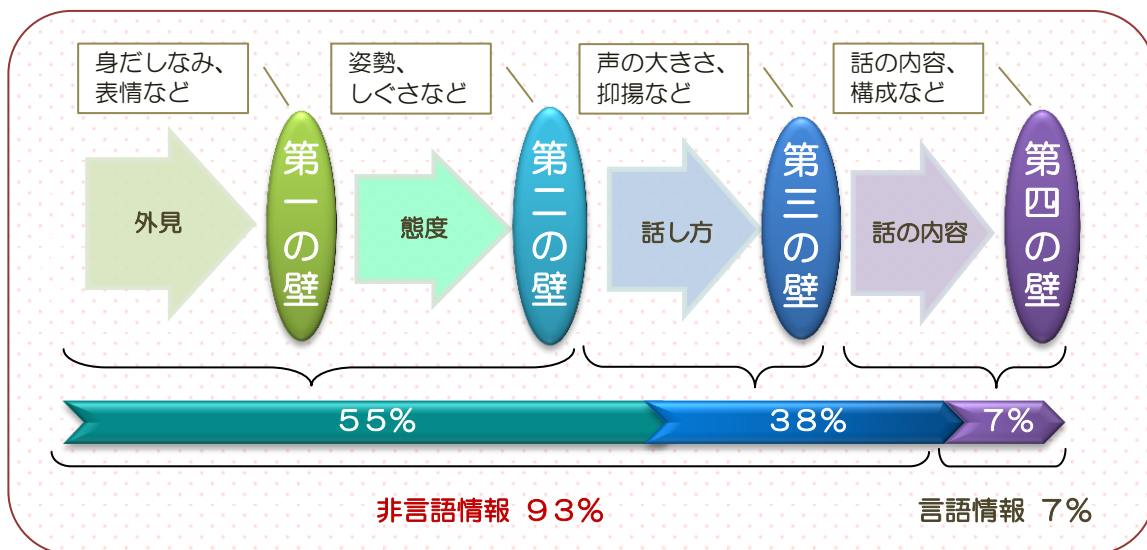
「人は外見（見た目）で判断してはいけない」という言葉がありますが、これは裏を返せば、外見で判断されてしまうということでもあります。それだけに、身だしなみなど、外見を整えることは重要です。人間の五感（視覚・聴覚・嗅覚・触覚・味覚）による情報判断の割合においても、視覚は80%以上を占めています。

しかし、第一印象のように短時間の場合は、外見の割合が高くなりますが、長時間かけてじっくり話すような場面は、外見だけでなく、話の内容も当然重要になってきます。外見を整え、饒舌に話をしたとしても、中身が伴っていなければ、いずれ見抜かれてしまうということです。

ポイント

- 『メラビアン』の3つの要素のいずれかが欠けても良い印象を与えることはできません。3つすべてが欠けることなく揃ってこそ、初めて良い印象を与えることができ、良好なコミュニケーションが成立します。
『自分のことを正しく理解してもらうために、3つの要素を整える』と捉えるとよいでしょう。

参考：人が他人を受け入れるまでの4つの壁（メラビアンの法則）



初対面の相手と会うときは、不安な気持ちになったり、警戒心が働くものです。人が警戒心を解いて、心を開くまでには、上の図のように『4つの壁』があります。相手に話を聞いてもらうには、壁を順番にクリアしていかななくてはなりません。

いくら相手にとってよい話をしようとしても、話し手の表情や態度が悪ければ、信用してもらえず、聞いてもらうことはできません。相手の情報が少なく、短時間である程、目から入る情報が重視されるのも事実であるといえます。



ポイント

- 壁を通過するのを許可するのは、『相手』です。自分では問題ないと思っても、相手が許可してくれなければ、先に進み、相手に近づくことはできません。

3. 好印象を与えるには

その人の印象は、**言語情報（言葉）**と**非言語情報（言葉以外）**で形成されています。『メラビアンの法則』の3つの要素も、言語と非言語に分けることができます。

物事を伝えたり、相手の伝えたいことを受けとめるには、言語情報と非言語情報を効果的に組み合わせる必要があります。どちらか一方だけでは、相手に正しく伝わらないことが多いのです。

1. 第一印象を良くする5つのポイント

- 1 身だしなみ
- 2 言葉遣い（敬語）・話し方
- 3 表情
- 4 立ち居振る舞い（動作・態度）
- 5 あいさつ・返事

これらは、信頼関係を構築するための重要な要素でもあります。

2. これらのポイントを実践していくには…

- 自分の気分や感情に左右されることなく、常に実行する。
- 面接や仕事のときだけでなく、日常生活の中で習慣化する。

あなたの表情、しぐさ、口調、態度が、相手からどのように見えているか、感じられているか、日頃から意識しましょう。

ポイント

- 人間、中身が大事なのは当然です。ただし、**面接など、限られた時間、短時間が勝負の場面においては、第一印象が評価基準となり、その後の結果に大きな影響を及ぼします。**
- **第一印象やマナーの良し悪しは、相手が判断することです。**自分ではできていると思っていても、相手がそのように感じていなければ、できていないことになります。

5つのポイントは、小さい頃からしつけや教育として身につけているものもあります。特別なものはありませんが、短時間で身につけるのは難しいものです。日頃の積み重ねが大切です。

次回から、5つのポイントについて詳しくご紹介していきたいと思います。