



# マナー講座(第2学年 2学期末行事)

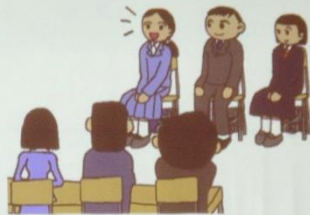
令和2年12月22日(火)

元日本航空客室乗務員で、現在筑波大学客員教授の江上いずみ先生をお招きし、マナー講座を開講していただきました。

## 第一印象を高める5原則

おもてなしをするときに大切な5つのこと

- 視覚 (1) 表情
- 3~5秒 (2) 態度
- (3) 身だしなみ
- 聴覚 (4) 言葉づかい
- 10~15秒 (5) 挨拶



日常生活の立ち居振る舞いなどを見直す良い機会になりました。特に、江上先生の話し方や心配りなどに、深く感銘を受けていた様子でした。

印象 3~5  
表情・態度 身だしなみ  
10~15  
言葉づかい、挨拶

## マナー講座

**握手**  
3限 左手×右手の 上から下 右手だけで握手  
・頭を下けない ・レディーファースト

**MEMO** (話を聞いて気づいたこと・重要だと感じたことを書く)  
おもてなし(行動)、表はし → 2つがある。  
おもてなしの心がない (サービスだとチップとかお金がかかってくる)  
目: アイコンタクト「目→目」が大事 (問題を出すとき、知らせをもらうとき)  
声: 声は笑顔で伝えることが大事 (ホスピタリティ、はっきり明るく)  
面接は手は基本前、後は一番やっちゃいけない。(並ぶ時)  
④ 手は前、⑤ リーンして左右の膝に (座っている時)  
面接は自分が終わったら終わらせてはいけない、次の人の話をうたずく  
⑥ は全てボク/私止める、身だしなみは服だけでいい、髪型も大事  
100-1は99ではない、0.1がある、全体として判断されてしまう。  
⑦ 語先(後礼) 読書時の人に対して使われる。1つ7回以上、(2回はトイレ)  
まとめ

熱心にメモをとりながら講座を受講することができました。

4限  
**MEMO** (話を聞いて気づいたこと・重要だと感じたことを書く)  
「ベジタリアン」というのも細かくある。その中で「聞き気が合う」  
世界では44%も手て食っている。第の使い方も、第の書き方も伝える(権利) ⇨  
返し(裏書)はNG、自分のもっていたところだから。  
熱心なのは熱くとは限らない。おもてなしの精神、みんな同じでいい。  
リクエスト→わたくし、それはいい、おもてなしは+α  
ある人にとっての一番は他人の一番ではない。(点でつコック、音)  
日本人は「please」が嫌い、あいづつがない、名詞が嫌い。  
言葉をかき取る大切  
まとめ  
おもてなしをするための+αのことを学ばされた。実際にオリンピック  
のときに生かしていかたいなと思えました。

