

素晴らしい須走を知りたい！

## 「素晴らしい隊」養成講座 第2回講座概要

### 第1部：座学「話す・伝える極意」～語れるひとになるために～

■日時：平成30年9月22日（土）9時20分～10時20分

■場所：須走地区コミュニティセンター

■講師：関谷 葉子 御厨おもてなし倶楽部 代表



#### ■前回概要

##### 第1部：座学「富士山と須走を語ろう」

須走の魅力を経史・文化的なところから語っていただいた。

－須走は宿場町として、間口5～6間。東海道の大きな宿場と同じくらいの規模があり、力のあった地区だと言える。

－須山は農村集落。町の作り方が違う。

－須走は馬を使った運搬業で生業を立ててきた。甲斐、駿河、相模の国との結節点であったため、需要が多かった。

－吉田の御師は、御師で町が成り立っている御師を中心とした町割り。

－須走は流通業で成り立っている町。そこに御師が誕生していった。現代になり、交通機関が発達したとき、みんな旅館業に転職していったのも、そのような背景があるのではないかな。

－富士山は神格化されたお山。仏と神が混在していたが、明治の廃仏毀釈の時神様に統一し、仏の部分は地域に埋められたり、山に下されたりした。

－須走地区は神社を中心に神を主体とし、仏関連は御殿場に引き取ってもらった。阿弥陀仏も御殿場のお寺へ納められた

－運搬業ということで、町の真ん中に水路が掘られており生活用水として使っていたが、明治に入り馬車電車が通ることで埋められた。

－モータリゼーションで車の会社が出来たり、先端を行く交通機関の会社がこの地区にはできた

##### 第2部：トーク「富士山と須走を知ろう」

－なぜ富士山の富はうかんむり

－天狗が持っている修羅の木にはどういう意味がある・

ー浅間神社でも桜を家紋にしているところと修羅の木を家紋にしている所があるのはなぜ？

## ■講義概要

### 1. 「おもてなし」とは何か

ー「おもてなし」と「街づくり」

Q. 家に初めてお客様が来るとき何をする？

A. ①家：住所(場所)を教える。 →街：一目で分かるサインボード、地図がある

②家：家を掃除する。(玄関をきれいにする) →街：町の中をきれいにする

③家：会話をする。(あいさつ、会話) →街：町の魅力・文化を紹介する

④家：お茶やお菓子を出す。 →街：休憩場所、待合所を作る。ベンチや腰掛を用意する

⑤家：旅の思い出を作る →街：アクセス、観光案内、地場製品の紹介。

⑥家：おみやげを用意する →街：おみやげ物店がある

ー「おもてなし」の意味。語源は「客をもてなす」からきている。物をもって成し遂げる→お客様に対応する。扱い、待遇の事を指し、物とは目に見える物体と目に見えない事象の二つを示す。表裏なく、人・もの・心をもってお客様をもてなす

ーおもてなしは「サービス」ではない。「サービス」は①レストランでお水を出す②旅館でおしぼりをだしたり、布団を敷く③ホテルのルームクリーニングやベッドメイキング。対価を支払うもの。「おもてなし」だとどうなるか？①疲れている人が来たら、そっとお茶を差し出す②「おつかれさまでした」とう一言の声掛けや布団の上に「ごゆっくりとお休みください」の一言メモを添える③メモリアルのお花が飾られている、言葉が添えられている。「サービス」は想定内、「おもてなし」想定外。期待していない気遣いを与えられたとき「おもてなし」となる。

ー「おもてなし」とは何か？→相手の立場に立って物事を考え、優しさと気配りをもって相手に接する。気持ちの良い思い出作りのお手伝い

ーボランティアガイド＝おもてなし案内人

ーおもてなし案内人に必要な要素。

- ・親しみやすさ：表情、挨拶のかけ方、会話のもっていき方、姿勢・服装
- ・コミュニケーション能力：語学、知識(アクセス、文化歴史、観光情報、生活情報)、洞察力・気配り、判断力、行動力

両者をつなげるのが会話力

ー御殿場駅が富士山の玄関口なのにサインボードもなく、砂だらけで汚かったので行動を起こした。足洗い場を設け、砂を落としてもらう。ほうきで駅前をお掃除していたら、気づく人は気づく。インフォメーションには、御殿場、須走、山中湖、河口湖の必要最低限のパンフレット置く。御殿場や小山には国際規定に基づいたマークを付けることが必要

ー「おもてなしアクション」御殿場駅で行っているおもてなし。廃材を短く切ってもらい金剛杖を作り、「富士山御殿場口」という焼き印を作って押す。わらじ＝健脚を意味するので、ミニわらじ(金色)、ミサンガ、恋みくじをつけてお渡ししている。

### 2. 「話す力、伝える力」とは？

ー「話す」＝「伝える」＝コミュニケーションを上手にとること。

ーコミュニケーションはラテン語からきている。共通の関わりを通行可能にする、からきている。

ー「話す力、伝える力」とは、人と人との間に“共感”を生み出す力

- 「人と話す」とは、心のキャッチボール
- いきなり相手から投げかけられたら否定、ジャッジをしてしまっている。
- 一度「そうね」と受け止めてから相手に返す。キャッチボールができているか？
- 相手が心地よいと感じてくれて初めて心を開いて耳を傾けてくれるようになる。ラインやメール、絵文字は言葉に雰囲気載せたいから表情で表している。相手の反応が気になる時にはメールやラインになる。お話をすることは、相手に無意識に心が見えてしまうこと。気配を感じることで、逃げないで心が強くなる。
- 話が苦手な人は、自分に自信がないからメールやラインに逃げる。
- 初めて会う人と信頼関係を即座に築くことができたなら、とても楽しい！

## 第2部:実践編 「話す・伝える極意」～語れるひとになるために～

■日時：平成30年9月22日（土）10時25分～11時40分

■場所：須走地区コミュニティセンター

■講師：関谷 葉子 御厨おもてなし倶楽部 代表



### ■講義概要

#### 1. 自分の第一印象は2秒から1分以内で決まる

—何をもって自分をこういう人だと決めつけてしまうのか？

<メイラビアンの法則>

視覚面 55%…どのような映っているか？服装、表情、姿勢

声 38%…相手の耳に届く語調(トーン、テンポ、抑揚)

言葉 7%…話す内容(知識、単語、言葉遣い)

相手の好感度を引き出すための要素は2つ：「視覚」「聴覚」

言葉によって伝えられるメッセージは7%。無意識のうちに残りの93%コミュニケーションが行われている。

—見た目のポイント 「視覚面」

・「笑顔をつくりましょう」

表情筋：顔の筋肉を日ごろからマッサージし、ほぐしておく

口角を上げる：「ういういういうい…」

目元：目元の優しさが大事、生き生きとした瞳は優しさや思いやりを伝える

・「正しい姿勢を保つ」

腰幅で立つ、下っ腹に力を入れる、正中線を意識する、目線は高く保つ

・服装・髪型

TPOにあったもの、清潔感のあるもの、靴も大事

—いい気持ちで声を出す「声」

・呼気圧のトレーニング 朝晩行い、夜寝る前には嫌なことを吐き出すと GOOD

・滑舌 言葉の聞きやすさは唇

唇を柔らかくする 「パパパパ…」 「ママママ…」 「ババババババ…」 と早口で

下を柔らかくする 上を向いて舌を上に出す。舌を口の中でぐるぐる回す。「レロレロ」

## ー「トーン」

- ・最初の一言のトーンで印象は変わる
- ・同じ内容でも声のトーンによって印象が変わる
- ・相手とキャッチボールすると、早口でしゃべるのか、ゆっくりしゃべるのか分かるので、そのトーンに合わせてあげる。ゆっくりと相手の声のトーンとテンポに合わせて話してあげる
- ・トーンである程度内容が伝わる
  - A. 一定のトーンは意志や主張
  - B. 語尾が上がると質問
  - C. 下がれば命令や指示
- ・テンポ：いきなりしゃべりまくと、ぶしつけに入ってくるイメージ。相手が間合いを取る余裕を設ける。キャッチボールをして、返してあげる。
- ・「外郎売の台詞」：アナウンサーのトレーニングのバイブル。抑揚をつけて言う。

## 一言葉 7% 話す内容(知識・単語)

- ・伝えることに一生懸命になりすぎないこと
- ・一方的に話をしてしまうので、相手が聞いてくれなくなる
- ・キャッチボールすることで、勉強したことが自然に出てくる
- ・相手が何に興味をもっているのか？→自然・宗教・グルメ 洞察力・判断力で察知する事
- ・分かりやすい言葉(単語)を使って話す：自分たちにとって分かっている当たり前の名称でも、相手にはわからないことが多い
- ・知ったかぶりをしない：〇〇らしい、と付ける。知っている知識を少しお分けするというスタンス
- ・言葉遣い：ポジティブな言葉遣いをする。エネルギーは高い方から低い方へ流れる。自分のエネルギーを高く保つ
- ・相手のもう一人後ろの人に声を届けるつもりで話す。エネルギーレベルを上げないでしゃべると、届く前に言葉が落ちる。
- ・笑顔・姿勢・呼気圧・滑舌よくしゃべること

## 2. まとめ

「伝える・話す」ということは…

- ・相手に心地よい時間を提供するという事
- ・相手の目的と自分のゴールを合わせる、相手の求めているものをちゃんと届けてあげるのがゴール
- ・喜んでもらえるような人間関係を作る

**『和顔愛語』** → 和やかで温かな顔つきの言葉遣い、穏やかで親しみやすい振る舞いの事  
和顔＝やさしげな顔付き、愛語＝親愛の気持ちがこもった言葉

## <実践>

- ①呼気圧で「あ・い・う・え・お～」相手のもう一人後ろの人に声を届けるつもりで声を出す
- ②今日習ったことを初めて会う人に1分間で自分の伝えたいことを話してみる  
あいさつ→キャッチボール→本題→さよなら シチュエーションで1分半～2分、1対1で話す
- ③第一印象を書いた紙に今感じている隣の人の印象を書く→お話の中で印象に残ったことを書く

俯瞰で自分を見ることはとても大事な事、もしくは教えてもらうことで俯瞰で常に自分を観察すること！