

## 1. あいさつ

★語源

⇒「心を開き、相手に近づくこと」

★人間関係の原点！

⇒「人とつながるための一番簡単な入口」

★大切なことは

⇒「笑顔で！元気で！心を込めて！」

★あいさつのポイント“あいうえお”

⇒あ あかるく

い いきいきと

う うつむかないで前を向いて

え 笑顔で

お 大きな声で



★あいさつの基本ルール5原則

- ⇒ 1. 相手に聞こえる声で、はっきり、大きく。
- 2. 相手の目を見て。
- 3. 心を込めて。
- 4. 笑顔と会釈をプラスして。
- 5. 相手によって、態度を変えない。

## 2. 接客用語～職場体験中に使うことがあるかも！？

- ・おはようございます
- ・いらっしゃいませ
- ・ありがとうございます
- ・はい、かしこまりました
- ・お待たせいたしました
- ・失礼します
- ・申し訳ございません
- ・お疲れ様でした



## 3. 身だしなみ

★ポイント

- ⇒ 1. 清潔感がある
- 2. 人に不快感をあたえない
- 3. 時と場所に合った服装

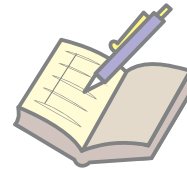


## 4. 聞く態度

★相手に気持ちよく話をしてもらうための

“聞き上手”になるためのポイント

- ⇒ 1. 相手の目を見て聞く
- 2. 真剣に聞いていることを伝える  
(相づちをうつなど)
- 3. メモをとる
- 4. 復唱確認する



## 5. お辞儀

★基本のポイント

- ⇒ 1. 首だけを曲げないように注意。状態は腰から曲げる。
- 2. 頭を下げるときより体を起こす動作をゆっくり行う。
- 3. 礼の始め、終わりには相手の目を見る。
- 4. 男性は両手をスポンの脇、縫い目に合わせて添える。
- 5. 女性は両手を体の前で合わせる。

《1. 軽いお辞儀(会釈)》

～人とすれ違う時などにする軽いお辞儀～

- 上体を腰から15度くらい前へ傾ける
- あごを引き、腰から上体を折り曲げる
- 視線は、1.5mくらい先を見る



《2. 普通のお辞儀(敬礼)》

～上司、お得意さま、目上の人などにするお辞儀～

- 上体を腰から30度くらい前へ傾ける
- 視線は50～60cm先を見る
- お辞儀をし、いったん停止する
- ゆっくりと起き上がる



《3. 最も丁寧なお辞儀(最敬礼)》

～謝罪する時やお礼を言うときなどにする

- 上体を腰から45度くらい前へ傾ける
- 視線は自分のつま先を見る
- お辞儀をし、いったん停止する
- ゆっくり起き上がる



【平成23年度緊急雇用創出推進事業】

キャリア教育受託ビジネスモデル構築事業 委託業務  
北海道経済労働局雇用労政課  
(受託者：NPO法人教育プラットフォーム北海道)



職場体験に向けての  
準備ブック