

# コミュニケーションに関する方針

## 1. 基本方針

- (1) 伝える、説明するは大切です。伝える技術を磨いてください。お客様の前だけでなく普段から使える様にしてください。
- (2) 技術も大切ですが、相手に対する思いやり、気持ちの方が大切です。技術の前に心です。思いやり、心、気持ちだけでは伝わらない場合があるので技術も磨いてください。
- (3) コミュニケーションの目的は相手を素晴らしい気持ちにさせることです。
- (4) 質問は重要。質問によって仕事力が左右されます。質問は常に意識してください。
- (5) 自分のことをわかって欲しいより、相手のことをわかって上げること。
- (6) 悪いことは必ず先に報告する様にして下さい。社内で「ありがとう」「ごめんなさい」は当日に伝える様にしましょう。
- (7) 小さな成功体験は自信になりますが、詰まらないプライドを持ってしまって他人に偉そうなことを言うのは気を付けてください。
- (8) 絶対に偉そうにしない。腰は低く、仕事中は外部の人が年下であっても基本的には敬語。
- (9) 聞く力は大切。最後まで聞く力。途中で判断しない。自分の解釈なしにそのまま聞くことが出来るか？まずは身近な人の話をしっかりと聞けるかどうか？
- (10) 話していると必ず否定論を入れたがる人がいます。物事はどこからでも否定することができます。否定的な事を言って自分だけが偉くなったつもりかもしれませんが、その場にいるみんなは面白くありません。
- (11) 自分の失敗談を面白く話せるか？これが出来るかどうか。面白い失敗談の量です。
- (12) ほめて相手の反応(嬉しそう)を期待しない。

### 言葉の使い方

残念→惜しい！

わからない、理解できない→面白い

頑張れ→頑張ってるね

大丈夫、OK、問題なし→(いつもながら)完璧

小さな事実+「ありがとう」

間違えている、全然違う→そうくるか