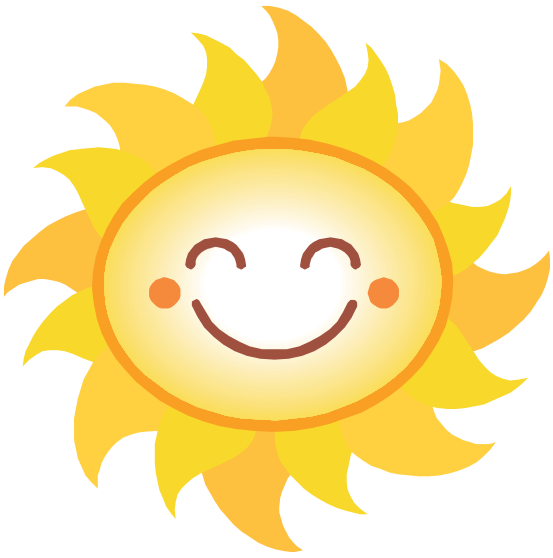
2014 年 11 月 22 日（土）

三重県土地家屋調査士会様

元ANA客室乗務員チーフパーサーが伝える

コミュニケーション・マナー講座



日本ホスピタリティー・マナー研究所

講師　松澤萬紀

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

はじめまして、ホスピタリティー・マナー講師の松澤萬紀です

講師プロフィール　松澤萬紀のHP：http://www.matsuzawa-maki.com/

フェイスブック：http://www.facebook.com/matsuzawa.maki

ブログ：http://ameblo.jp/matsuzawa-maki/

兵庫県川西市出身（実は、バリバリの関西人）。

「笑いがある人生って素晴らしい！」と思っています。

1995 年　子供の頃からの夢を叶えて、ANAの客室乗務員（国内線）になりました。

1997 年　チーフパーサーの資格を取得し、ジャンボ機 569 名様の飛行機の
客室における最高責任者として乗務する生活が始まりました。

2002 年　社内留学制度に合格し、オーストラリア・パースに留学しました。
現地学生の中ただ一人の日本人という環境でホスピタリティー（おもてなし）を学び、
「寝ている時の夢を、英語で見る」までになりました。

2007 年　ANAを退社。
１２年間のトータルフライトタイムは 8787.8 時間、地球約 370 周分です。
多い時には１日 2.000 人以上のお客様を接遇いたしました（4 便フライト）。
ANA退社後は、「ホスピタリティー・マナー講師」を目指し勉強を始め、
１０数名のエキスパートから「マナー」について御教示いただきました。

2009 年　毎日新聞に「好印象の与え方」をテーマに取材を受けました。

2010 年　読売TV「ミヤネ屋」にマナー講師として出演し、
フリーアナウンサーの木佐彩子さんに「テーブルマナー」をお伝えさせていただきました。
「TSUTAYAビジネスカレッジ講師オーディション」全国第 3 位に入賞しました。

2010 年　日本メンタルヘルス協会公認心理カウンセラー合格しました。

2011 年　ホスピタリティー・マナー講師として年間登壇回数は200回。

2012 年　日本テレビ「news every」出演し研修の様子が放送されました。

2012 年　東京スカイツリーオープニングスタッフ2万人の研修に携わることが出来ました。

2013 年　FM81.3　J－WAVE　モーニングラジオに出演しました。

2013 年　TBSテレビ『はなまるマーケット』に出演しました。

2013年４月 11 日 『100%好かれる1%の習慣』ダイヤモンド社より出版

（只今8．5万部突破のベストセラーです）



●TSUTAYAビジネスカレッジ講師オーディション全国第3位

●日本メンタルヘルス協会公認心理カウンセラー

●礼法講師資格取得

●ビジネスマナーインストラクタープロフェッショナル検定合格

●オーストラリア政府公認ホスピタリティーサティフィケイト

●戦略的交渉力サティフィケイト

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

『１００％好かれる１％の習慣』

ダイヤモンド社より刊行！

（ただいま、８．５万部突破の大ベストセラーです！！）

もう、「人間関係」で悩まない！！
毎日の行動を「1%」変えれば、あなたの人生が変わる

＊松田聖子さんのエピソードが面白い→Ｐ３
＊機内で起こった「千羽鶴」の奇跡→Ｐ４２
＊良い縁が、良い円を生む「ご縁の法則」→Ｐ６０
＊「挨拶だけ」で、人生は変わる→Ｐ１５２
＊「折れそうな心」を強くする言葉とは？→Ｐ２２０
＊１番得する生き方とは？→Ｐ２２４

アマゾン部門別第１位獲得！！



【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

【考えてみよう】

1. あなたが理想とする土地家屋調査士の姿は？

1. 2. 3. 4. 5.

2.『土地家屋調査士』と『客室乗務員』の共通点は？

3. 考えてみよう

1	あなたは、ご依頼主から「信頼」されていますか？	はい ／ いいえ
2	あなたは、ご依頼主から「感じが良い土地家屋調査士」だと思われていますか？	はい ／ いいえ
3	あなたは、まわりの土地家屋調査士から信頼されていますか？	はい ／ いいえ
4	あなたは、土地家屋調査士として、ご依頼主や同僚とより良い「人間関係」を築くために、どんな努力をしていますか？	
5	あなたは、「土地家屋調査士」も接客業だと思いますか？何故そう思いますか？	はい ／ いいえ

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

１．ご依頼主と良い「人間関係」を築くためのコミュニケーション力

１．コミュニケーションを取る目的は？

２．あなたが、こんな人とはコミュニケーション取りたくないと思う人はどんな人ですか？

１．
２．
３．
４．
５．

３．承認欲求とは？

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

2. あなたの印象を良くするためには？

【質問】あなたが土地家屋調査士に依頼することになりました。
立会に来た土地家屋調査士の『何で』その人の『印象』を決めますか？

メラビアンの法則（印象を決める3つの要素）

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

3. 土地家屋調査士として働く私たちが目指す身だしなみ

【身だしなみチェック】

1	髪は清潔で、乱れていない、派手な色に染めていない	
2	寝ぐせはない、汚れがない	
3	職場にふさわしい髪形をしている	
4	髪の色は自然である（茶髪ではない）	
5	食後には歯を磨き、口臭はない	
6	手・爪の中は汚れていない	
7	爪が長過ぎない（女性はネイルが派手ではない）	
8	ビジネス用のメガネ・時計をしている（ブランドものはNG）	
9	スーツにはアイロンがかかっていて、しわがない	
10	作業着に目立つ汚れ・シミがない	
11	汗などのにおいに気を配っている（夏場は特に注意）	
12	靴に汚れがない	
13	夏場は作業着の替えを持ち歩いている（汗臭さを防ぐため）	
14	家庭訪問時には靴下の替えを持って行く（御自宅に伺う際の気遣い）	
15	（女性）ミニスカート・胸の開き過ぎた服ではない	

【質問 1】

ご依頼主の山田さん。

大切な書類を取りに来た土地家屋調査士の松澤さんが、よれよれで、汚れも目立つ作業着で来ました。渡した書類も、よれよれのバックに入れていきました。

「この人大丈夫かしら、信頼出来るのかしら」と、山田さんは何だか不安な気持ちになりました。

あなたは、松澤さんの先輩です。松澤さんが「信頼」される土地家屋調査士として「身だしなみ」に気をつけるように、アドバイスをお願いします。

【質問 2】何故、ブランドの時計をしない方がいいのでしょうか？

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

4. 印象UPの立ち居振る舞い

【立ち居振る舞い】

第一印象を決定する要素には、身だしなみの他に立ち居振る舞いが含まれます。
相手に良い印象を与えられるように、意識をして行動しましょう。

◆ クローズドポジション＆オープンポジション

◆ 立ち方
- 手を後ろにしない
- 顎を上げ過ぎない、下げすぎない
- 身体を相手に向ける

◆ 物の受け渡し方
- 必ず両手で受け渡しする
- 快適距離に気を付ける
- パンフレットなどは「正面」を相手に向ける

◆ アイコンタクト
- 相手を見て話す
- 視線は相手の目の高さから首もとくらいまでに置く

◆ 方向の指し示し方

「こちら→そちら→あちら」





ほんの小さな所作で、『がさつ』と思われるか、『丁寧』と思われるかあなたの印象が決まります。
立ち居振る舞いは自分で意識をしないと変える事はできません。
日頃から意識をして、好感度を高めるようにしましょう。

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

5. 感じの良い話し方のマナー～クッション言葉～（寄り添い言葉）

1.クッション言葉+依頼系～？

【クッション言葉】
伝えようとする言葉の内容をやわらかくしてくれる言葉
●言いにくいこと
●相手の期待に応えられない
●こちらの意見を受け入れてもらいたい場合
などに使うと効果的です。

【質問】
クッション言葉にはどんなものがありますか？

≪練習問題≫
1．5分お待ちください→

2．お名前をこちらに書いてください→

3．明日朝 8 時にお越しください→

【ポイント！！】
私達が使う、『言葉』ひとつで、
相手に「感じがいい」と思ってもらえるか、
「感じが悪い」と思わせてしまうかが決まってしまいます！！

忙しい時などは特に、使う『言葉』を意識したいですね。

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

6.お客様に失礼のない電話応対のマナー

イラっとする電話対応は？

1.
2.
3.
4.
5.

【電話チェックシート】

1	事務所でまわってきた電話を受ける時は、保留後なので、 「お待たせいたしました」とひと言添えている。	
2	電話をかける時は、 『今、松澤様お時間よろしいですか？』とひと言添えている。	
3	電話をかける時は、『●●の件でお電話させていただきました』 と要件を先に伝えている。	
4	相手が分かりやすいように、『間』を取りながら話している。	
5	程よく、『あいづち』を入れている	
6	重要なポイントは、『ゆっくり』話している。	
7	電話を切る前に『何かご質問はございませんか？』 のひと言を添えている。	
8	初めて電話で話す相手には、電話を切る前に『土地家屋調査士 の松澤がお電話させていただきました』と名乗っている。	
9	最後に、確認のため 「念のため、最後に確認させていただいてもよろしいでしょう か？」と添えて、大切な事（日時、待ち合わせ場所等）の内容を 復唱している。	
10	電話を切る時は、相手が電話を切ったことを確認してから、 電話を切るように心掛けている。	

【質問】

あなたは、測量などで、相手の家に伺う前に、前日にお電話をかけて、
「明日は、お手数をお掛けいたしますが、何卒よろしくお願いいたします。」と
前日にお電話をかけていますか？電話をかける必要があると思いますか？

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

【電話応対のワーク】

明日は、『境界立会』の日です。明日の確認の電話をかける際、あなたならどのように電話をかけますか？

（こんな電話がかかってきたら・・・あなたならどう思いますか？）

もしもし、松澤さんのお宅でしょうか？ **私、土地家屋調査士の山田と申します。** **明日の「境界立会」よろしくお願いします。** **明日は、朝10時に集合です。** **では、よろしくお願いします。**

【質問1】

上のような電話が、急にかかってきたら、あなたはどんな気持ちになりますか？
感じはいいですか？悪いですか？普通ですか？

【質問2】

さらに感じの良い「電話応対」に変えてみましょう。

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

7. 名刺交換の基本

1）名刺を受取るとき

挨拶言葉「ちょうだいいたします」

≪ポイント≫

① 両手で扱う

② 名前、肩書きを確認する。

（難しい字や読みにくい姓名は、正しい読み方を尋ねて確認する）

2）同時交換の時

お互いに会釈をしながら交換

≪ポイント≫

① 相手が差し出した名刺よりも下の位置から自分の名刺は差し出す。

② 相手の名刺は名刺入れと共に左手で受け取る。そして右手で自分の名刺を差し出す。
自分の名刺は、相手の名刺入れの上、若しくは左手に渡す。

③ 自分の名刺を受取ってもらったあとは、即座に両手でいただいた名刺を扱う。

3）一目おかれる名刺交換の仕方

①名刺入れの扱い方に注意

②渡す時の基本

・自分から

・テーブルを挟まない

③受け取る時

・「頂戴いたします」の一言

・名前が分からない時は？

・名刺が縦の時は？

・名刺をテーブルに置くときは？

・名刺をしまう時は？

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

4）紹介の仕方

1）初対面の人同士を紹介する時

（　目下　）から（　目上　　）に先に紹介する。

（　身内）から（　他人・取引先　　）に先に紹介する。

2）複数の人同士を紹介する時

（　　身内　　）から（　　他人　　）に、先に紹介する。

それぞれのグループ内で、役職が（　上　）の人から順に紹介する。

5）名刺交換のタブー

・渡す時、受け取る時、相手の会社のロゴや文字に指をかける

・名刺をポケットやお財布から直接取り出す

・よれよれも名刺、折れ曲がっている名刺、汚れている名刺を渡す

・いただいた名刺にメモを書く、名刺で手で遊ぶ

・いただいた名刺を落とす

・いただいた名刺を置き忘れて帰る

≪質問≫

万が一名刺を忘れたらどうしますか？

（　　）と言わない。

「申し訳ございません。

あいにく名刺を切らしております。

後日郵送でお送りさせていただいてもよろしいでしょうか？」

☆早急に、（　　御挨拶状　　）と共に送る。

【質問】

ご依頼主の松澤さんご夫妻のお宅に伺いました。 あなたは、初めて松澤さんとお目にかかります。 松澤さんと奥様がいらっしゃいました。 名刺は誰に渡しますか？

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

8. 依頼者に寄り添う対応、寄り添わない対応

【寸劇1 ： 相手に寄り添わない土地家屋調査士】

調査士 A

（独り言） 困ったなぁ～。 この前、突然入った仕事で立会してもらった境界が測量図から 30 センチもズレがあったとは・・・。 まあ～、依頼主の松澤さんに説明して納得してもらうしかないよな。

（松澤宅のピンポンを鳴らす）ピンポン～。

松澤

はいはい。（ドアを開ける） あ～。調査士さん。

調査士 A

松澤さん，先日確認して頂いた境界の位置に関してやけど，少し話しがあります。

松澤

何でしょうか？

調査士 A

実は，先日の立ち会いの際に，現状のブロック塀の中心で境界の確認をしてもらいましたが，立ち会い後に事務所で再度計算したところ，元々の境界からすると，30 センチ程ズレていることが分かりましてな、元々の境界は松澤さん側に30センチ内側のところなんですわ。

松澤

えぇっ！！ 30センチ内側って！ 私は30年前からここに住んどんのや！いきなりそんなこと言われても納得できない！

調査士 A

いや，私が言ってるのは，筆界に関しての事なので…

松澤

筆界か境界か知らんけど，昔からある塀で何も問題なかったんやから，今さら，あんたたちの都合で，あっちだこっちだ言われても迷惑や。

調査士 A

いや，そう言うことではなくて，お互いの境を…

松澤

とにかく今，忙しいから，またにして。

これから出かける用事があるのや。

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

９．相手が分かりやすい言葉で話す

業界用語を使わない

あなたは相手が分からない業界用語で話をしていませんか？
人は、分からない言葉があっても、「分かりません」とは、話の途中で、
なかなか聞けない生き物です。
誰でもわかる言葉で話すように心掛けると、そこから「信頼」にもつながるはずです。
注意すべき業界用語はなんですか？

【ワーク、
素人でも分かるように、業界用語を使わず説明してみましょう！

事例　≪境界立会の場面で業界用語を解りやすく言い換える≫

１、「公図を見ると、実は山田さんの土地の真ん中に赤道があります。」

２、「山田さんと松澤さんの土地の間に境界杭はありませんが、隣接地の松澤さんの土地は 20 年前の地積測量図があり、座標値から復元すると山田さんと松澤さんの土地の筆界はここになります。」

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

【特別にコラム】
「あなた」がどういう人かを決めるのは、
自分以外の人 （著者：松澤　萬紀）

代官山に「ラ・ジュネス」というフレンチレストランがあります。

このレストランが他のお店と違うのは、フロアでサービスをするスタッフの多くが、プロのミュージシャンという点です
（ミュージック・キャストと呼ばれています）。
「ミュージック・キャスト」には、じつに 1,000 人以上の募集があったそうです。レストランのオーナーは、
採用にあたって、「演奏が上手なこと」以上に、
「一緒に働きたいと思えること」を重視しました。
そして、面接に来た人に「ある質問」をしたそうです。

「私がいま、あなたが以前勤めていた会社に電話をかけて、『〇〇さんは、どんな人でしたか？』と尋ねたら、前の会社の人たちは、なんと答えると思いますか？」

この質問に対し、「答えに窮する人」は採用しなかったといいます。なぜなら、
「いい人間関係をつくってこなかった証拠」
だからです。

「あなた」がどういう人かを決めるのは、自分以外人。
「いい人間関係」を築く最初の一歩は、このことに気づくことかもしれませんね。

【質問1】
あなたに仕事を依頼した人は、あなたの事を、どんな土地家屋調査士だとまわりの人に話すと思いますか？

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

参考資料

【三重県土地家屋調査士会への電話による最近の苦情】

（依頼者からの苦情）

- 今依頼している調査士さんに不信感を持っているので、他の信頼できる調査士さんを紹介してほしい。

- 今依頼している調査士さんは仕事を進めてくれず困っている。またその調査士さんから説明が何もない。何とかしてほしい。

- 以前に作成してもらった測量図に誤りがあるので訂正をしてほしいと求めているが、その調査士さんに応じてもらえない。調査士さんは過去の自分の仕事に責任はないのか。何とかしてほしい。

（隣接地からの苦情）

- 調査士さんから電話で立会を依頼されたので立会った。何も文書をもらっていないし、何の説明もなく測量を進められた。その後、書類に印をほしいと調査士事務所の方が訪問して来て、怖かったので印を付いてしまったが、何の説明もなかった。どんな書類に印を付いたのかもわからず不信感を持っている。

- お隣さんが測量をするので立会った。その後、お隣さんから印鑑証明書、戸籍抄本、住民票等を求められたので渡したが、調査士さんから何に使うのか説明をしてほしい。

- 立会で確認した場所から少しずれた位置に境界杭を打たれたので、調査士さんに苦情を言ったら、依頼者にはちゃんと説明してあるからと言って逃げた。調査士さんから納得のいく説明をしてほしい。

- 境界杭の位置がずれているように思うので、現場で説明してほしいと調査士事務所に何度も電話したが、来てもらえない。調査士さんから納得のいく説明をしてほしい。

- 調査士さんが私の家の敷地内に勝手に入って巻尺を張ったりしていた。挨拶ぐらいあってもいいのではないか。

【COPY RIGHT: MAKI MATSUZAWA 】

【今日の研修を振り返ってみましょう】

1	あなたが理想とする三重県土地家屋調査士の姿は？
2	コミュニケーションを取る目的は？
3	承認欲求とは？
4	何故、クレームが起こるのですか？
5	クッション言葉とは？
6	これから、どんな事に気をつけてコミュニケーションを取りますか？
7	あなたの１年後の土地家屋調査士としての姿は？

研修お疲れ様でした。

三重県土地家屋調査士として働くあなたの笑顔が、

輝く毎日になりますように・・・。

今年もあと約5週間ですね。

日に日に寒くなってきたので、くれぐれもご自愛くださいませ。

感謝を込めまして・・・。

講師　松澤萬紀

