

良好な人間関係をつくる

---

『職場のコミュニケーション術』

一般社団法人  
愛知県歯科技工士会様

**安達 幸世（あだち さちよ）**

**Office Human Power 代表  
人財育成トレーナー**



## 略歴

大阪市出身。短期大学卒業後、観光バス会社にて車内接客乗務員として勤務。日々の接客業務の他、スタッフのサービス向上に従事。その後、大手ビジネスホテルに入社しフロントマンとして勤務。入社以来、新規店舗開業スタッフとして複数の新規店舗の地盤作りに尽力。入社2年目から積極的な働き方が評価され、スタッフの指導・育成担当に抜擢。そこで自分自身の「あり方」と「かかわり方」の大切さに気付く。自身の経験より得た学びを、より多くの方に伝えるべく2013年に研修講師として活動を開始。受講者が「楽しみながら学べる」場作りを大切にしており、コロナ禍以降はオンライン研修も得意としている。

現在、講師業を通じて「働く人が自分を活かし、笑顔で楽しく働ける社会作りに貢献していくこと」を目的に、企業における人財育成を行っている。

# オリエンテーション

---

# 自己紹介

- お名前
- 職場の人間関係で  
感じていること

# 退職理由の本音ランキング

1位：上司・経営者の仕事の仕方が気に入らなかった

2位：労働時間・環境が不満だった

3位：同僚・先輩・後輩とうまくいかなかった

# 退職理由の本音ランキング

## 1位と3位

# 人間関係

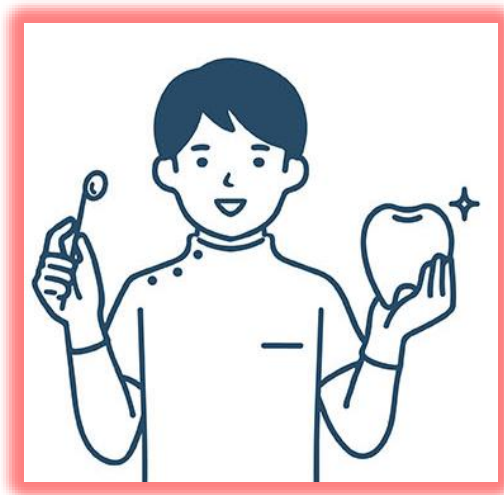
# 本日の目的



**歯科の先生**



**患者**



**歯科技工士**



**受付**

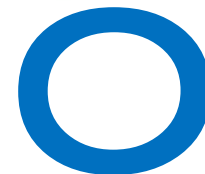


**歯科衛生士**

# コミュニケーション



- 人間関係が悪化
- 仕事がやりづらい
- 生産性ダウン
- 選ばれない
- 売上ダウン



- 人間関係が良好
- 仕事がやりやすい
- 生産性アップ
- 選ばれる
- 売上アップ



良好な人間関係をつくる

好感を持たれる

コミュニケーションスキルを  
手に入れる

# 本日の内容

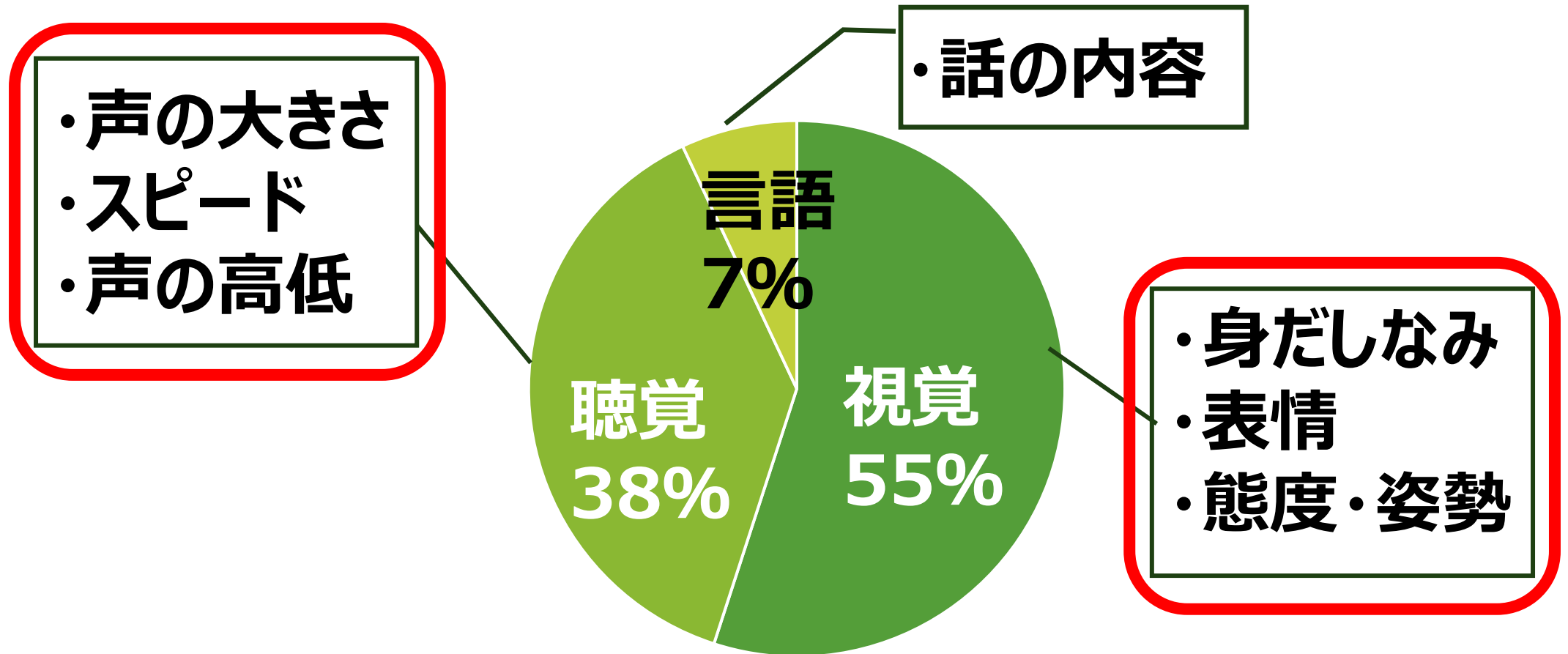
- ① コミュニケーションとは
- ② 好感を持たれる『きき方』
- ③ 好感を持たれる『話し方』

# 1 コミュニケーションとは

---

## 言語コミュニケーション

## 非言語コミュニケーション






コミュニ  
ケーション

意思疎通

共有し  
分かち合う

コミュニケーション



情報の共有、相互理解



仕事が無事に進む



良好な関係が築かれる

# 2 好感を持たれる『きき方』

---

- 聞く ▶ 自分の  
ききたいようにきく
- 聴く ▶ 相手の  
言いたいことをきく
- 訊く ▶ 相手に尋ねる



■ 話し手



『昨日の出来事』を話す

■ きき手



こんな聞き方をしてください

- **相手の話を聴かない**
- **目を合わせない**
- **うなずき禁止**
- **腕組み、ため息など**
- **「はい、はい」と軽い返事**

相手が何を  
伝えようとしているかを  
知ろうとする姿勢



**傾聴**

## 傾聴のポイント

① 姿勢

② アイコンタクト

③ うなずき

④ 表情

⑤ あいづち

⑥ くり返す

⑦ 共感

⑧ メモ

# 好感を持たれる『きき方』

## ① 姿勢

相手の方に体を向ける

## ② アイコンタクト

## ③ うなずき

## ④ 表情

笑顔（内容に合わせた表情）

## ⑤ あいづち

「はい」「そうですね」「なるほど」「そうなんですね」「たしかに」



いくつかレパートリーを持つ  
感情を込めて

## ⑥くり返す

- ・**事実**を返す
- ・**感情**を返す

「先日、ある患者さんが1年ぶりに来てくれて、うちの医院をほめてくれたんだよ。すごく嬉しかったね。」

## ⑦共感

「わかります」「同じ気持ちです」

「良かったですね」「共感します」「大変でしたね」

## ⑧メモ

■ 話し手



『昨日の出来事』を話す

■ きき手



**傾聴**を使ってきいてください

傾聴



もっと話したい



好感度が上がる



良好な関係をつくる



# 3 好感を持たれる『話し方』

---

# 見た目で抑えるべきポイント

- ① 姿勢
- ② 手の動き
- ③ 表情
- ④ 身だしなみ
- ⑤ アイコンタクト

皆さんが考える  
好感が持てない話し方は？



# 好感を持たれる『話し方』

- 暗い
- 落ち着きない
- 自信なさげ
- 目が合わない
- 声が小さい
- え～、あの～
- 一方的
- 早口
- 自慢話
- 上から目線
- 他人事
- 批判的
- 言いたいことが分からない

## ① 聞き取りやすい話し方

**ハッキリ話す**

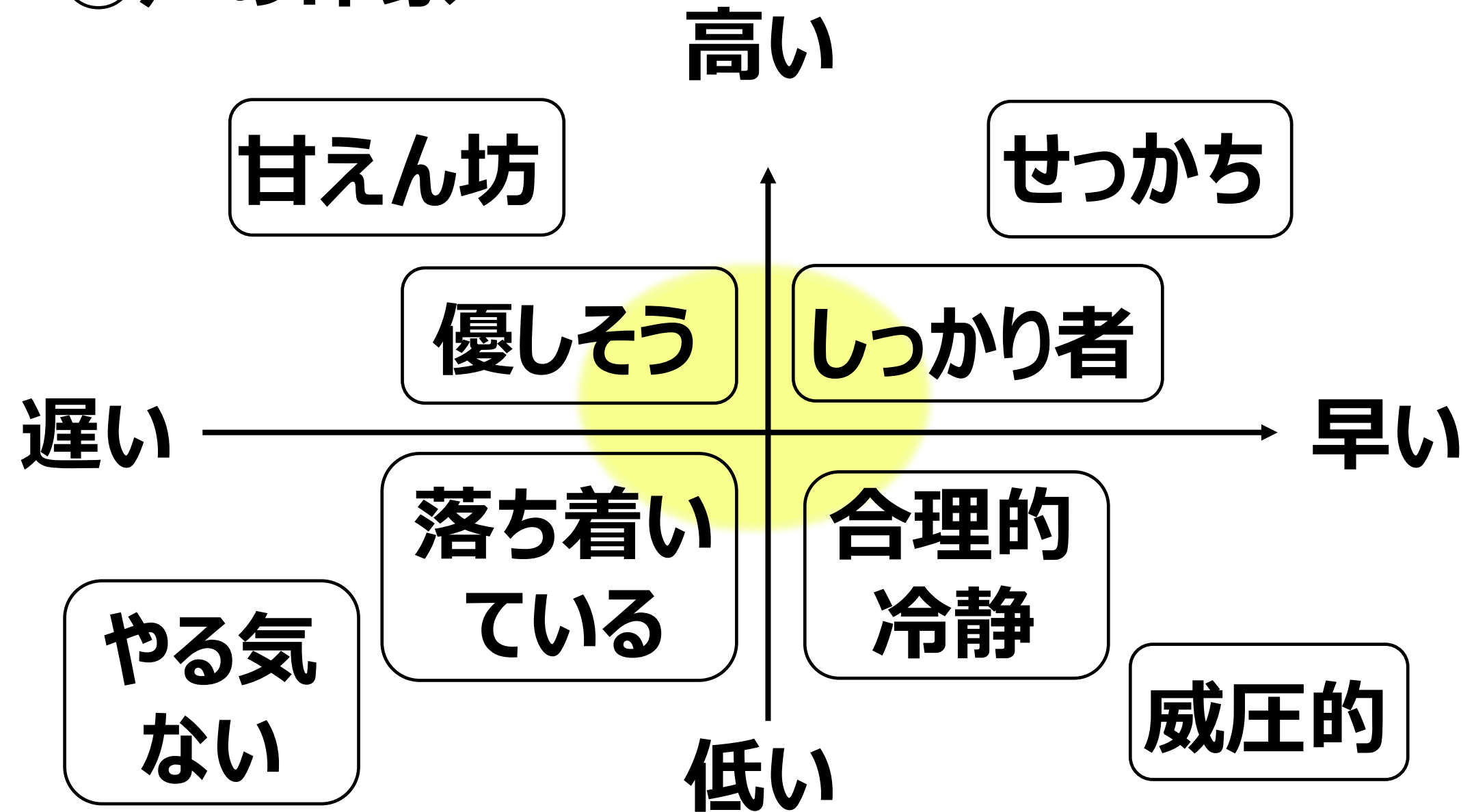
**一音一語  
声の大きさ  
語尾消え  
間を取る**

**感じよく話す**

**声のトーン  
話すスピード  
語尾伸ばし**

# 好感を持たれる『話し方』

## ① 声の印象



## 伝わるポイント

- ① 結論を先に話す
- ② 簡潔に、一文を短く
- ③ 何をいくつか話すか明確に

## 本日の内容

- ① コミュニケーションとは
- ② 好感を持たれる『きき方』
- ③ 好感を持たれる『話し方』



- 本日の気付き
- どんな行動をしていくか相手に話しましょう



相手に好感を持たれる  
話し方を意識して

# コミュニケーションの原理原則

人の言葉の影響とは  
**何を**言うのかではなく  
**誰が**言うか**で**決まる