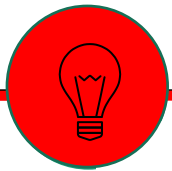




大分県立大分商業高等学校

# 『 非言語の重要性 』

～コミュニケーション能力をあげるには...～



3年 課題研究  
「ビジネススキル探究」選択者





# 本日の発表内容



1. 学校紹介

2. 課題研究について

3. ビジネススキル探究について

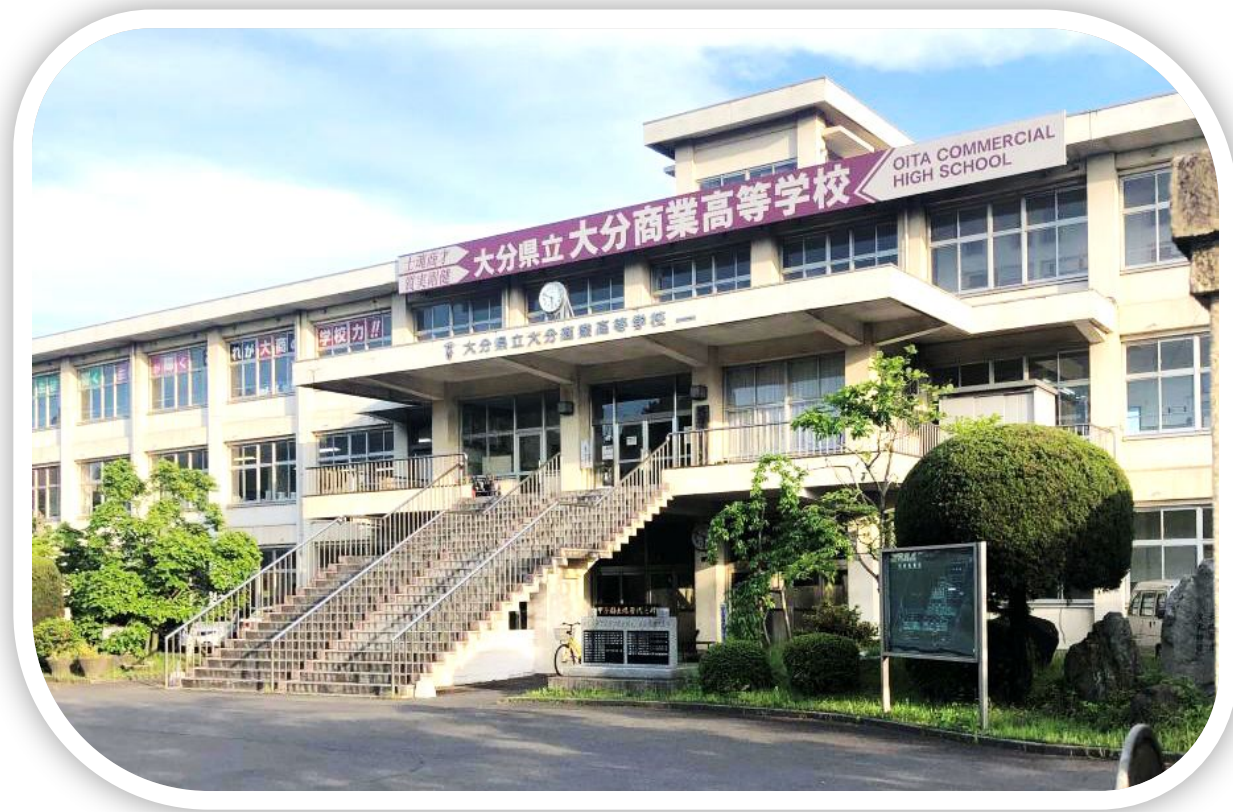
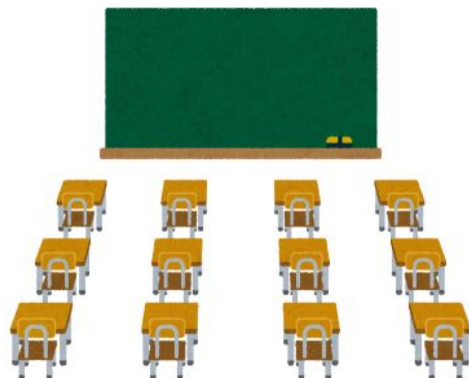
4. まとめ

# わたしたちの学校

## 【校訓】

士魂商才  
質実剛健

創立105年



## 【国際経済科】

国際感覚豊かな  
ビジネス人材



## 【情報処理科】

ICT社会に  
対応できる人材

## 【商業科】

ビジネス社会に貢献する人材

# 課題研究

総合実践

電子商取引・プログラミング

マーケティング・経済活動と法

情報処理

簿記・会計

ビジネス基礎



## 課題研究

- ①マーケティング 分野
- ②簿記会計 分野
- ③情報処理 分野
- ④ビジネススキル探究 分野
- ⑤地方創生 分野
- ⑥EC(電子商取引)分野
- ⑦言語・文化 分野
- ⑧時事問題研究 分野

7/28(水)・29(木)

県主催「**ビジネスマナー育成セミナー**」

【電話応対セミナー】

【接客応対セミナー】



**表情**コントロール = **感情**コントロール

10/22(金) 外部の講師の先生によるマナー講座

『夢を叶えていこう♪』





10/22(金) 外部講師の先生によるマナー講座

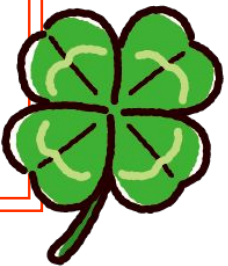


『夢を叶えていこう♪』

人として尊重する姿勢

共感する姿勢

人間力の向上 自分自身の幸せ



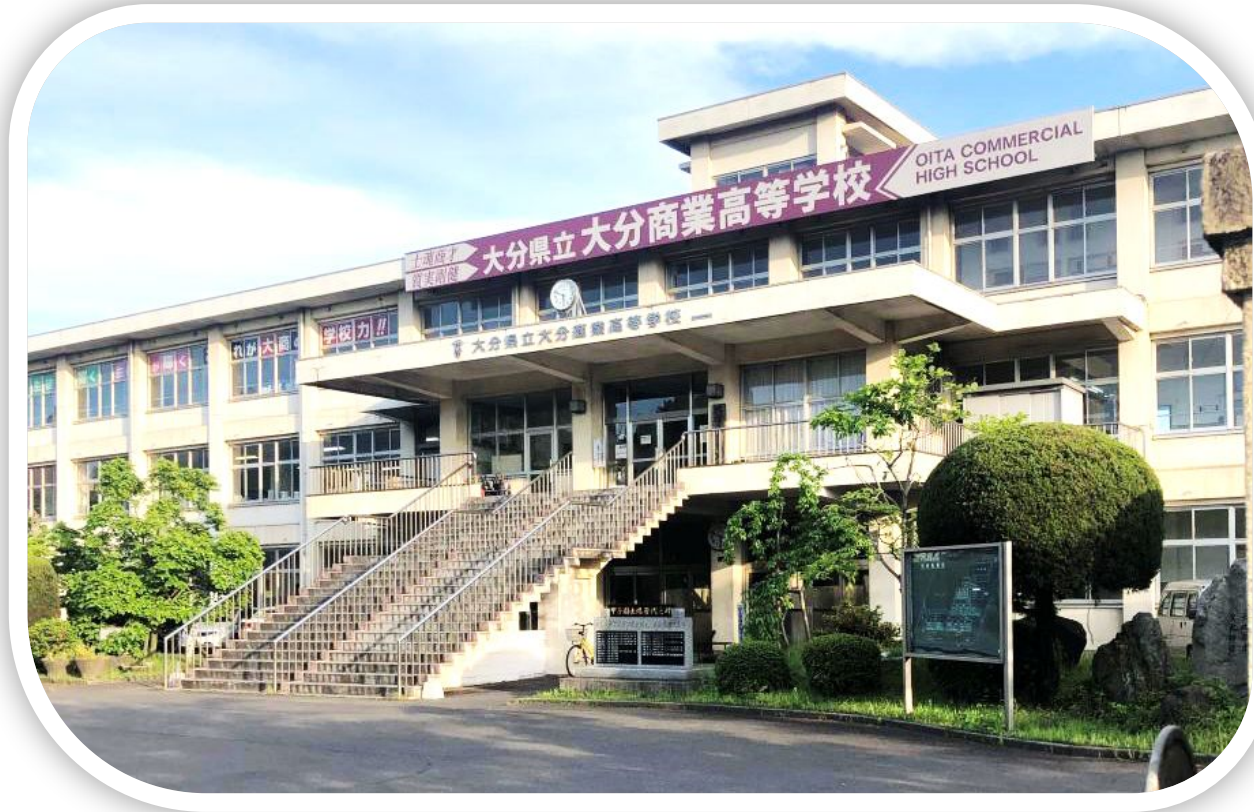
学校紹介

課題研究

ビジネススキル探究

まとめ

# 2/10 (木) 大商教育フェア



大分県立大分商業高等学校



ビジネススキルとは・・・？



# ビジネススキルとは

社会人として仕事を行う上で **必  
要な技術や能力のこと**



# メラビアンの法則

☆ 視覚



☆ 聴覚



☆ 言語



# メラビアンの法則

**非言語**

聴覚

38%

言語

7%

視覚

55%



# マスクをつけている際の会話で変わることは？

NHK

0 20 40 60 80(%)

声の大きさに気をつける

74.1%

はっきりとした発音で話す

57.5%

相手との距離に気をつける

45.1%

相手の表情に気をつける

39.8%

きちんと伝わっているか  
相手に確認する

29.3%

※複数回答

学校紹介

課題研究

ビジネススキル探究

まとめ

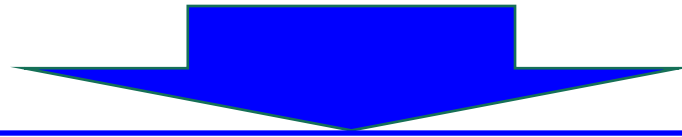


# 『相づち』&『マスクスマイル』



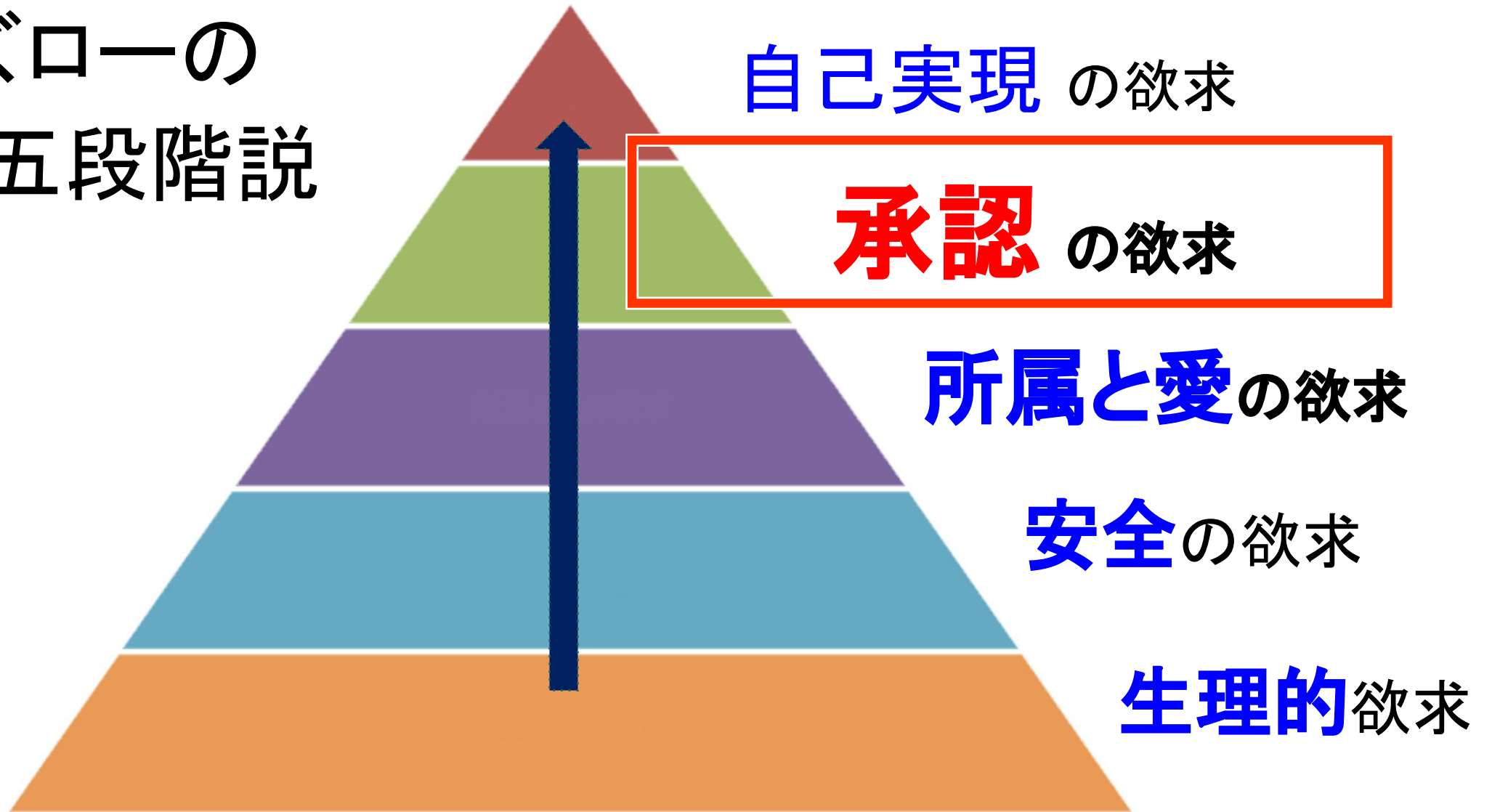
話しかけやすい人！ もっと話してみたい人！

共通点は…… 『聞き上手』



会話における **相づち** がポイントなのでは？

# マズローの 欲求五段階説



うなずきと相づちの違いとは…？





うなずき 視覚的に訴える効果

相づち 視覚的に訴える効果



+

聴覚的に訴える効果

# 1. **同意**の相づち



# 2. **共感**の相づち

# 3. **驚き**の相づち



# 1. 同意の相づち

## イエス・バッド法



# 1. 同意の相づち

## イエス・バッド法



私はりんごが好きなんだ～！

りんごは甘くて美味しいよね！

でも私はみかんの方が好きだな～



そうなんだね。みかんも美味しいよね！



# 1. 同意の相づち

## イエス・バッド法



私はりんごが好きなんだ～！

肯定

りんごは甘くて美味しいよね！

否定

でも私はみかんの方が好きだな～



そうなんだね。みかんも美味しいよね！





1. **同意**の相づち

2. **共感**の相づち

3. **驚き**の相づち



## 2. 共感の相づち

同じ  
趣味



## 類似性の法則

同じ  
年齢



同じ  
遊び



同じ  
出身地



1. **同意**の相づち

2. **共感**の相づち

3. **驚き**の相づち



### 3. 驚きの相づち



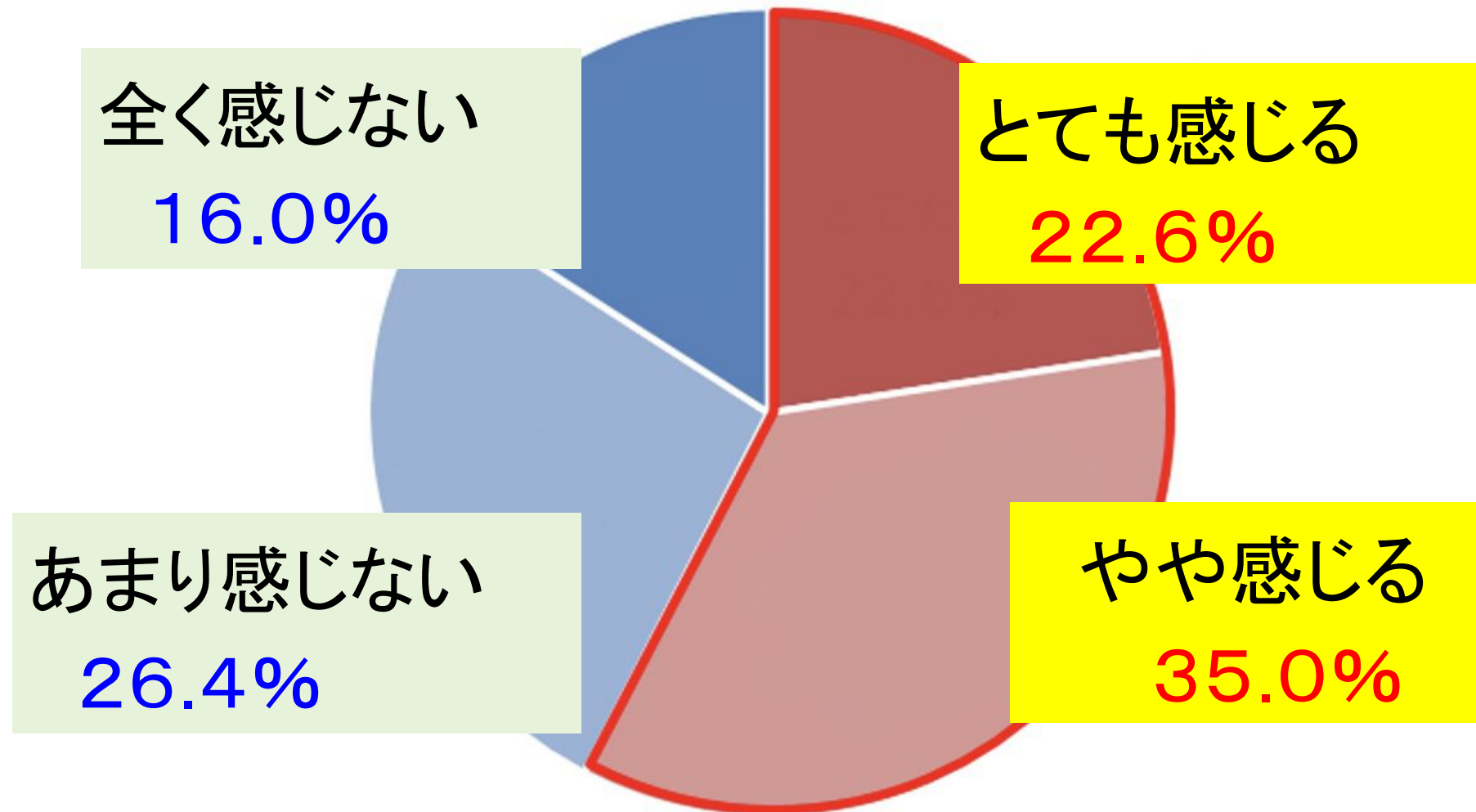
ちょっと、聞いてよー！

えっ、ビックリ！

知らなかった！すごい！



Q. マスク生活で表情を動かす機会が減ったと感じるか？



Q. マスク生活で表情を動かす機会が減ったと感じるか？

- ・とても感じる 22.6%
- ・やや感じる 35.0%

『マスクスマイル』に注目！！



# 好印象は、どの表情？



①



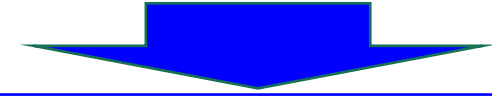
②



①



上まぶたを下げるようにして笑う



睨んでいるように見える

②



下まぶたを上げるようにして笑う



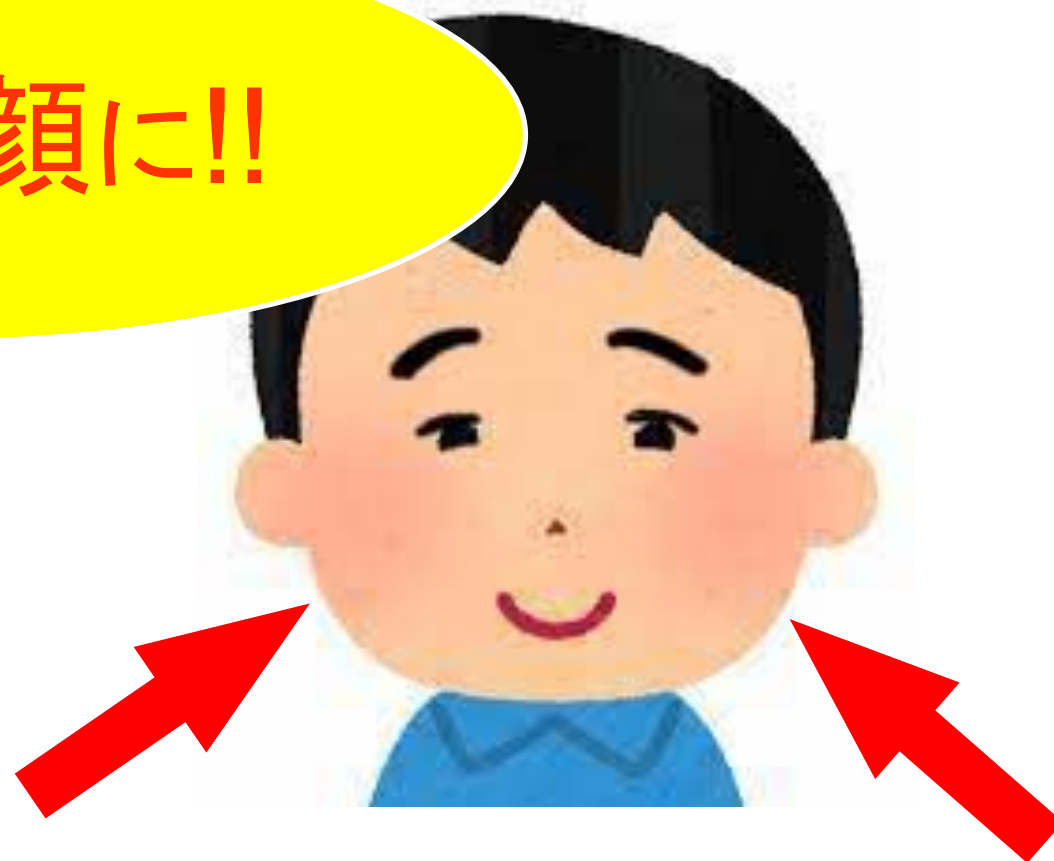
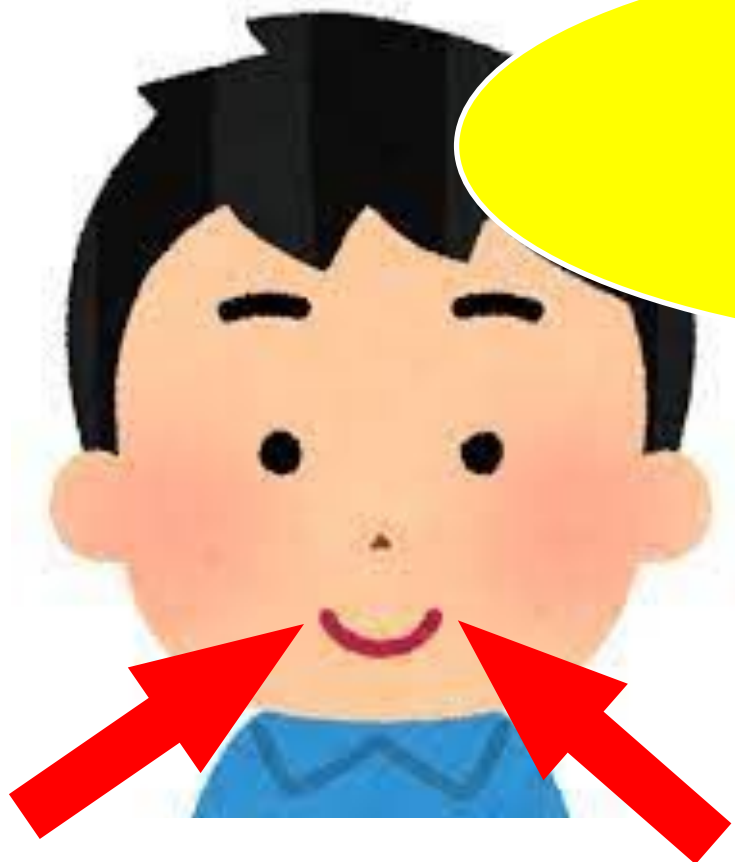
目尻が下がって  
笑っているように見える



口角をあげる

頬をあげる

目が笑顔に!!



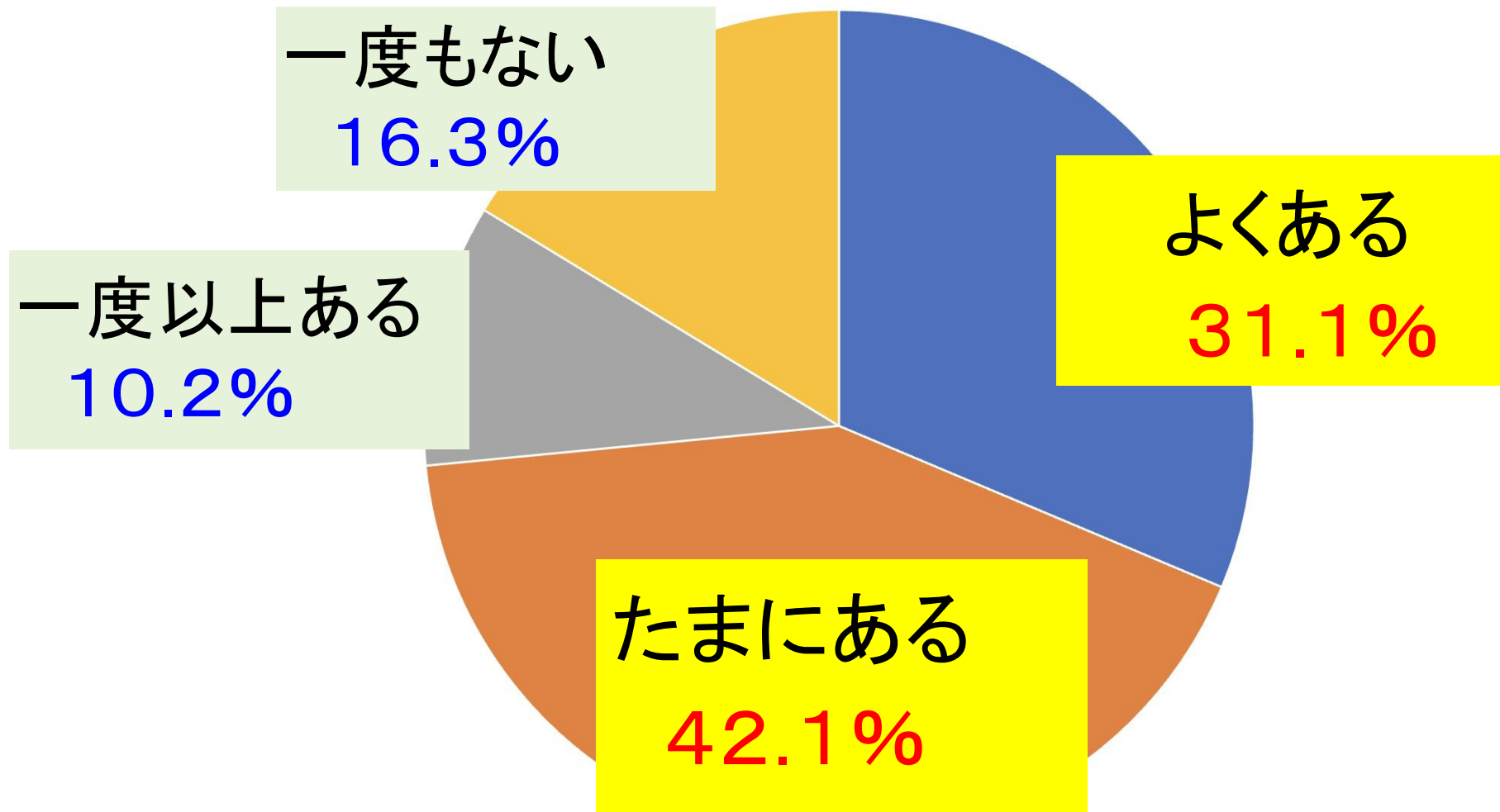
# 『マスクスマイル』

マスクをつけたままでも

相手に明るい印象を与える！



Q. 「マスク着用」会話する際 聞き取りづらいつと感じることは？



『新型コロナウイルスによるマスク着用・アクリルパネル越しでのコミュニケーション下における「飛沫感染防止用具使用による音声の聞こえ難さ」に関する実験結果を発表』より



Q. 「マスク着用」会話する際 聞き取りづらいつと感じることは？

- ・よくある 31.1%
- ・たまにある 42.1%

話し方・発声など意識することが大切！



## 話すときのワンポイント!

✿ **大きな声**ではっきり

✿ **抑揚**をつける

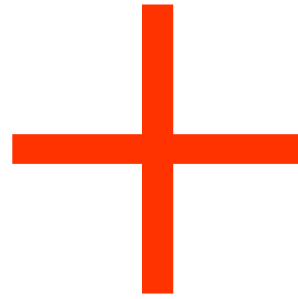
✿ **「間」**をとるタイミング

✿ **声**を意識

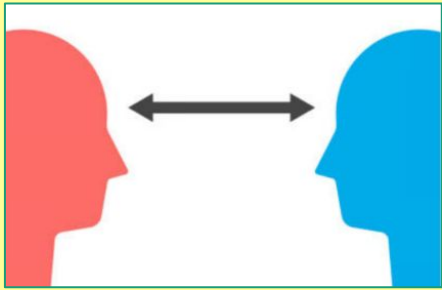
# 非言語の重要性

相づち

マスクスマイル



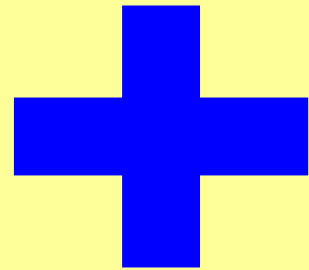
# コミュニケーション能力をあげるには..



視線



言葉



非言語

相づち  
マスクスマイル



課題研究「ビジネススキル探究」選択者

## 【研究テーマ】

- 眉毛が与える印象
- 緊張を感じる脳の仕組み
- 感情をセルフコントロールする力
- 人をほめるテクニック
- 相手を幸せにできる接客 など





マスクスマイル😊

「ビジネススキル探究」選択者一同

ご清聴ありがとうございました