

Communication Skill

Webinar vol.1

2022/07/24(sun) am10:00

講師：龍林 世悟 ココロジムカラダジム Hokulani パーソナルコーチ

M.C.：田中 佳成 合同会社 LA FAMILIA ROUTING 代表
KOBE Health & Fitness Union 発起人

Contents

1. サービスにおけるコミュニケーションの現実
2. サービスにおけるコミュニケーションの目的
3. サービスにおける理想的なコミュニケーションとは
4. 理想的なコミュニケーションがもたらす効果
5. まとめ

1. サービスにおけるコミュニケーションの現実

コミュニケーションのクオリティは、
専門的サービスの**評価に大きく影響**を与える

サービス提供者は専門的サービスのクオリティを重視する
お客様はサービス**全般の様々な要素**を評価している

サービス提供で直面する問題の多くは、**コミュニケーションが起因する**

2. サービスにおけるコミュニケーションの目的

求めているもの、抱えている問題を **確認** することで **信頼** していただく

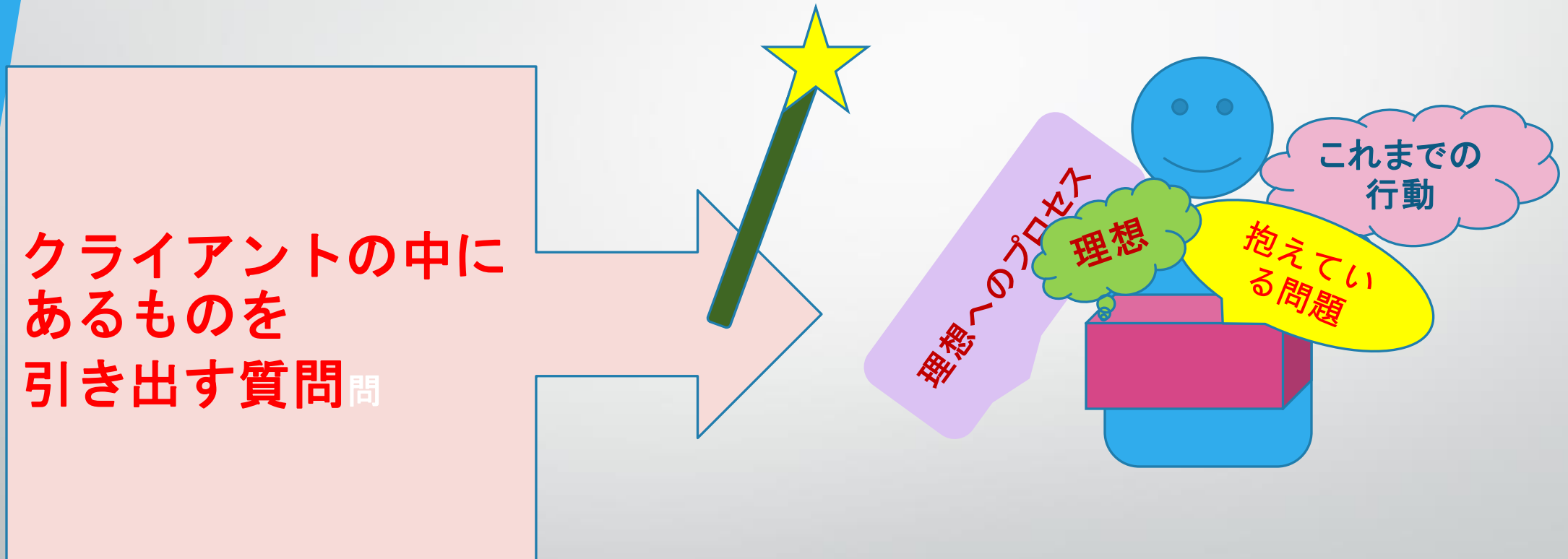
これまでの行動について **認める** ことで、**尊重** を感じていただく

理想としてどうありたいのかを **理解する** ことで、**共有** を感じていただく

理想へのプロセスの **決断** をうながすことで、**主体性** を持っていただく

*** 目的に相応しくない内容（世間話など）をテーマにするべきではない**

3.サービスにおける理想的なコミュニケーション





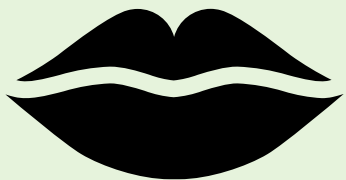
100%

訊く

情報を得るために必要な質問をする

聴く

クライアントの話を受け取る、確認する

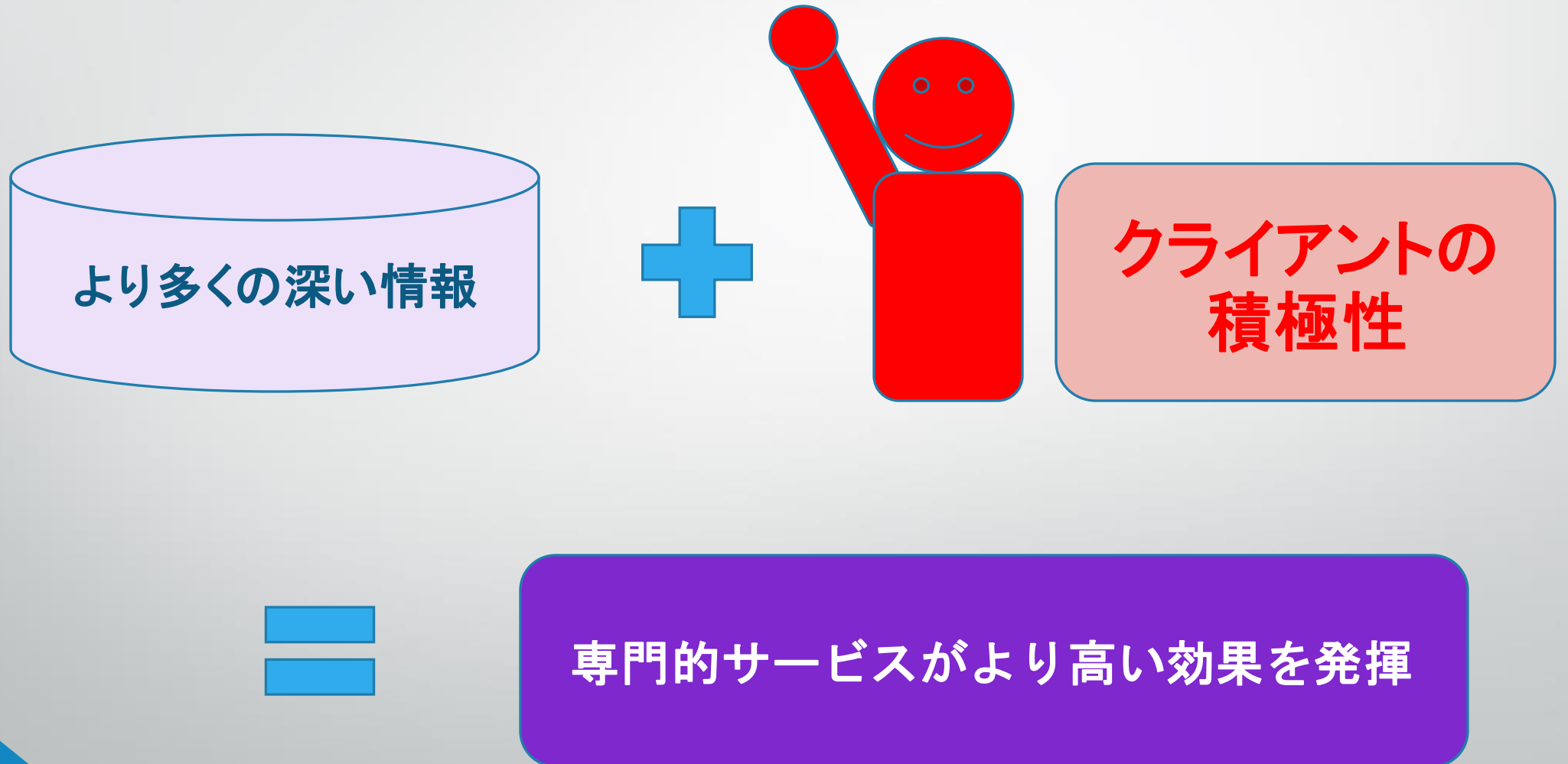


0%

話す

自身の考え、判断、提案

4. 理想的なコミュニケーションから得られる効果



質の高い、
十分なコミュニケーション
による満足度



サービス全般の高い評価

理想的なコミュニケーション
とサービスの継続

将来に向けたより良好で継続的な関係

事業としての喜び

一人の人間としての喜び

まとめ

理想的なコミュニケーションとは

コミュニケーションの目的

ニーズ、抱えている問題を確認し、**信頼**を得る

これまでの行動について認め、**尊重**を伝える

理想を理解することで、**共有**を感じていただく

理想へのプロセスに**主体性**を持っていただく

まとめ

必要な質問を投げかけ、その答えを受ける、を繰り返す。

クライアントの中にあるものを引き出すこと

「訊く」「聴く」の意識を強く持つ



訊く

聴く

まとめ

理想的なコミュニケーションから得られる効果

より多くの深い情報を得ることで
専門的サービスの効果を高められる

サービス全般の評価を高められること

クライアントとの良好で継続的な関係
が構築できる



コミュニケーションはサービスへの大きな影響力を持ち、
事業として高いメリットを得るために
コミュニケーションのクオリティを高めることは不可欠である。
また、より深く長い信頼関係の構築は、
一人の人間として自己評価や幸福感を
高めることにつながる