

の方が、情報を伝達する上で93%を占め、大きな要素となっていると言います。

「人はみかけではない」と言う人もいますが、実際は「みかけは重要である」ということです。正しくは「人は見かけだけで判断してはいけない場合もあるが、見かけで判断されることが多いと考えて行動しなければならない」ではないでしょうか。

日頃から身だしなみを整える。それが世の中の常識です。学校生活でも、制服などを身だしなみに気をつけて着こなせない人は、それが習慣となってしまいます。世の中には制服のある職業が結構多いものですが、企業イメージを損なうような着こなしかできない人を雇う会社はありません。

美しい礼、あいさつ、にこやかな笑顔、はきはきとした返事など、自分のイメージを高めるスキルは中学生段階から必要となっています。

面接の質問内容としては、

- | | | |
|--------------|---------------|----------------|
| 1 志望理由86% | 2 受験番号氏名79% | 3 高校でやりたいこと72% |
| 4 部活動について69% | 5 将来の進路50% | 6 中学時代の思い出50% |
| 7 得意教科48% | 8 欠席、遅刻の理由46% | 9 趣味・特技45% |
| 10 自分の性格41% | | |

などのデータがあります。学校によって個人面接か集団面接と形態も違いますし、一問一答ではなく、「〇〇について自由に討論を」など、会話の中から反応を確かめる手法もあります。**日頃の生活習慣、癖がでてしまうのが面接の怖さです。「日常が練習の場」と心がけて学校生活を送ることが大切だということが分かります。**

超一流おもてなしの心・技・体

元ANAの里岡美津奈さんは皇室や各国元首を接遇したトップCA（キャビンアテンダント）。ANAを退職し、接遇の会社を立ち上げましたが、その経験をまとめた「超一流おもてなしの心・技・体」が出版されています。

その中で**「第一印象は二度ない」という印象的なフレーズ**があります。里岡さんは、**「言い換えれば、第一印象ですべてが決まる、といっても過言ではない」と**言い切ります。接遇者は必ず見かけで判断されます。特に初対面では「感じがいいこと」がとても重要です。初対面の印象が悪いというのは相当なマイナスです。更に彼女は**「重要なのは、清潔感、品のよさ、健康的であること」と**述べています。



知人がある温泉の飲食コーナーに行った時にいたウェイターのアルバイト青年の話です。言葉や物腰は丁寧で落ち着いているものの、食事をしているときに、隣のテーブルを片付けはじめるのをふと見ると、腰までズリ下げたズボンからパンツが見え（見せていた？）、一気に不愉快な思いになり、「二度とその店に行かない」と怒りまで覚えたそうです。**接客業は、従業員の着こなし一つで客を失うものなのです。現実社会は厳しいです！**