

これさえ知ればOK!

魔法の カウンセリング手引



Integrated Human Skills
Development Association

「こんなに自分のことを話せたのは始めてです！」

「あなたに出会えて本当に良かった！」

「また、お願いしてもいいですか？」

「他の人にもあなたのことを紹介したいです！」

あなたは目の前のお客様にこのように言われたら
嬉しいですか？

これからお伝えしていく内容は
知っておくだけで、初心者でも今すぐカンタンに、
お客様に喜んで頂けるカウンセリングができる内容と
なっております。

これからお伝えする内容は基本的なことですが、
とても大切な内容です。

何度でも確認してできて当たり前というレベルまで
自分を引き上げて行きましょう。

あなたがさらに
ここから輝いていくことを願っております。



目 次

1. おさえておきたい 11 のセッションマナー 3
2. お客様の笑顔を引き出す事前準備のキホン 12
3. あなたのファンが急増する！？
必ず伝えるべき 3 つのこと 16



おさえとおきたい

11 のセッションマナー

カウンセリングを行うということは、
あなたが目の前のお客様と
本気で向き合うということです。

深いコミュニケーションとなりますから、
必要となる基本的な 11 のセッションマナーを
落とし込んでいきましょう。

① 挨拶

挨拶はお客様と初めにかわすコミュニケーションです。

「初めまして〇〇さん、こんにちは！」

元気にハキハキと挨拶をすることは、
好印象に繋がります。

逆に、挨拶をしない。元気がない。
声が小さすぎてよく分からない。



このような方に、
これから自分のことを話したいと思いませんか？

カウンセリングは最初の挨拶がとても大切なのです。

② 笑顔

カウンセリングは、お客様との深いコミュニケーション
を育む楽しいものです。

笑顔はコミュニケーションを円滑にし、
お客様が安心感を感じ、心を開く効果があります。

安心感をもっていただきながら、
楽しい気持ちを伝えるためにも
常に笑顔を意識してみましょう。

③ 自己紹介

自分はこういった人なのかということを、

お客様に伝えることは信頼感に繋がります。
たとえ仲の良い友人だったとしても、
あえて再度言葉で伝えることで、
あなたがどんな立場なのかを明確にできるため、
大切です。

また、さまざまな資格や手技をお持ちの方は、
すべてを伝えたいくなる気持ちもあるでしょうが、
お客様からすると情報が多すぎてどんな人かを
忘れてしまう原因にもなってしまいます。

したがって、
目の前にいるお客様に一番伝えたいこと、
知っておいて頂きたいことをお伝えしましょう。

多くとも2つほどにしぼると良いでしょう。

④ 身だしなみ

人は出会って3秒で
その人の印象を決める傾向があります。

あなたはお客様に



どのような人として思われたいですか？

ディズニーのアトラクションスタッフなら
アトラクションコスチューム。

お医者様なら白衣。

というように、

あなたがカウンセラーとしてどのように見られたいかを
意識し、身だしなみを整えておきましょう。

自分の好みの服と、カウンセラーとして見られたい服は
案外違うものですよ。

⑤ 言葉遣い

カウンセリングを行う中で、あなたとお客様との間には
信頼関係が築かれていきます。

そのため言葉遣いは

フランクになっていくことも多いでしょう。

節度を守った言葉遣いであれば、

多少フランクでも問題はありませんが、

失礼にあたるような言葉遣いは避けましょう。

⑥ 目を見て話す

相手の目を見て話すことは
コミュニケーションの基本です。

また、目を見て会話をすることで、
人は相手を信頼し、安心するように感じます。
資料ばかりを見るのではなく、
意識して目を見て話すことを心掛けていきましょう。

オンラインでカウンセリングをする際には、
カメラの位置にお客様のお顔が映るように
画面を移動させることで、
目を見て話しているように見えますので、
意識的に取り入れてみましょう。

⑦ 丁寧に説明をする

カウンセリングは
お客様にとっては非日常の出来事です。
あなたがカウンセラーとして
経験をたくさん積んでいたとしても、



お客様にとっては初めての経験であることがほとんどです。

人は誰でもはじめはドキドキしていたり、多少不安を感じるものです。
そういったお客様の気持ちをやわらげ、話しやすい雰囲気を作るためにもしっかりと丁寧に会話をすすめていきましょう。

⑧ 話を遮らない

カウンセリングの中でお客様が心を開くと共に、過去の思い出や出来事をお話されることがあります。

これは「開示」といい、心を開き、自身の思考を整理するためにとっても大切な行動です。

お客様が話をするときには、遮らず、相槌をうち、満足するまで自由に話をして頂きましょう。
この時、アドバイスをする必要はなく、傾聴を意識することで、さらにお客様はあなたに心を開き始めるでしょう。

⑨ 自分の話をしない

カウンセリングの主役はあくまでもお客様です。

お客様の話を引き出すためにあなたが話をすることや、
お客様から質問をされた際に答えることは
問題ありませんが、
カウンセラーの話が中心になってしまうことは
避けましょう。

⑩ お客様を否定しない

お客様とのコミュニケーションの中で、
道徳に反することやカウンセラーの考えと異なることが
あるかもしれません。

もしそういった話が出たとしても、
カウンセラーの判断でお客様を否定することは
避けましょう。

無理をして同意や共感をする必要はなく、
「そのような考え方をお持ちの方なのだな。」
と受け取るにとどめ、傾聴することにつとめましょう。

自分にない考えに触れることは思考を柔軟にします。
そのため、お客様の意思は最大限尊重し、
学びとして捉えていきましょう。

⑪ 何事も学びとする

前項目でもお話しましたが、
お客様の人生に触れることは、
大きな学びを得ることに繋がり、
視野を大きく広げるきっかけとなります。

違った経験、違った考え、
違った選択、違った行動。
そういった自分との相違を見つけることも
学びのひとつですし、

逆に共通する経験、共通する考え、
共通する選択、共通する行動を
お客様の中に見いだし、
自分自身の鏡として学びにすることも
大きな成長に繋がります。

これから行うたくさんのカウンセリングを
人生の糧にできるように、
たくさんの学びを見いだして行ってください。



お客様の笑顔を引き出す 事前準備のキホン

お客様から最大限の感謝と笑顔を引き出すために、
カウンセリングを行う際、
大切なことは事前の準備です。

当日に慌てることのないように、
しっかりと準備をすることで
リラックスした気持ちでカウンセリングを行うことが
できますから、ぜひ参考にしてみてくださいね。

① お申込みいただいた情報の確認

お申込みフォームやDMにて頂いた情報の
確認を行いましょう。

お客様のお名前やカウンセリング内容など、
間違えてはいけない情報は、
心配であれば忘れないように
メモをしておくといいでしょう。



② カウンセリングの日程を決める

予約サイトを利用する際には、
お客様に日時を選択していただきましょう。
メール上での日時のやり取りを行う際には、
以下を参考にしてみましょう。

カウンセラーの対応日時がある程度限られている場合
カウンセラーの可能な日時候補をお送りし、
この中で都合のよい日時があるかを
ヒアリングしましょう。

(例)

10月10日 11時～13時

10月13日 18時～21時

・

・

・

10月20日 10時～21時

上記がカウンセリングの可能な日時となっております。
〇〇様のご都合のよいお日にち・お時間はございますか？

カウンセラーの対応日時がある程度都合のつく場合
お客様から候補日時を 3 つほど頂けるように
お伝えしましょう。

(例)

直近で〇〇様のご都合のよいお日にち・お時間の候補を
3 つほど頂いても宜しいでしょうか？

③ 事前に受けてもらうものがあれば ご案内をする

当日までに受けて頂く必要のあるアンケートや
鑑定があれば、
日時が決定したあとにご案内をお送りしましょう。

その際に、
いつまでに返信をいただきたいのか。
どのように答えていただきたいのか。

お客様に明確に分かりやすくお伝えしましょう。

また、オンラインで行う際には
zoom などの URL もお送りしましょう。

④ カウンセリングのイメージを掴み、 資料の準備を行う

カウンセリング当日を楽しい時間とするために、
事前のイメージはとても大切です。

どのような流れでカウンセリングを進めていくのか。
どのタイミングで資料をお出しするのか。

一連の流れをイメージしておきましょう。

当日、お客様にヒアリングしたい内容を
まとめておくのも良いでしょう。



あなたのファンが急増する！？ 必ず伝えるべき3つのこと

あなたがこれから活躍の幅を広げていくにあたって、
さらにお客様から感謝され、喜ばれ、
必要とされる人となるために、
カウンセリングの中で必ず伝えて頂きたいことが
3つあります。

ぜひ、意識して取り入れてみて下さいね。

① カウンセリングの目的

あなたがなぜカウンセリングをしているのか、
その目的を明確にお伝えしましょう。
どのように
変化していくためのお手伝いをしているのか。

あなたの想いを伝えましょう。



② 今後の人生に活かすために できることを考えてほしい

カウンセリングをしたら終わり。
ではなく、
カウンセリングの内容から得たものを意識して
活用して頂けるように伝えましょう。

自分の本当の気持ちを伝えることが苦手だった人が、
あなたのカウンセリングによって、
本当の気持ちを伝えてみようと思えたのなら、

まずは誰から伝えてみるか。
どのような気持ちを伝えてみるか。
などの
具体的な行動にうつす練習をしてもらいましょう。

お客様がご自分で決めるのが難しそうであれば、
一緒に考えていきましょう。



③ お客様を信じる気持ち

カウンセラーであるあなたが一番に
目の前のお客様を信じましょう。

「あなたなら大丈夫。」

あなたが心から信じる気持ちを伝えることは、
お客様にとって大きな勇気となります。



