

テレワークのコミュニケーション講座

伝え方ひとつで変わる！

信頼されるコミュニケーションのコツ



講師：勝又 奈緒子

セミナー内容

1. テレワークで大切なコミュニケーション
2. 印象アップの技術
3. 信頼される仕事の考え方
4. テレワークでのプロ意識
5. オンラインで「伝える力」
6. チャットで「伝える力」



勝又 奈緒子（かつまた なおこ）

■プロフィール

- 1986年生まれ。神奈川県から秋田県鹿角市へ移住
- 宝飾品の製造販売会社で
接客・営業・人材育成などを経験
- 地域おこし協力隊を経て、現在は個人事業「Nehana」
として地域と企業をつなぐ企画・コーディネート業務に
携わる
- 鹿角市テレワーカー活躍促進事業 地域事業責任者
- NPO法人かづのclassy理事 / 綱木農園

地域 × オンライン

両方を行き来しながら働いています。



これまで経験したテレワーク

📋 アンケート業務

アンケート回答・データ入力など

✎ ライティング

Web記事の作成など

💻 オンライン相談・講座案内

Zoom・チャットでの個別相談や講座説明

🤝 企画・運営・コーディネート【現在】

行政・企業・講師・参加者と連携して事業を運営

仕事内容は違っても、
共通して必要だったのが
「相手に伝わるコミュニケーション」



印象アップの技術



コミュ力高めるには

「特別な資格よりも、日々の練習で変わる」

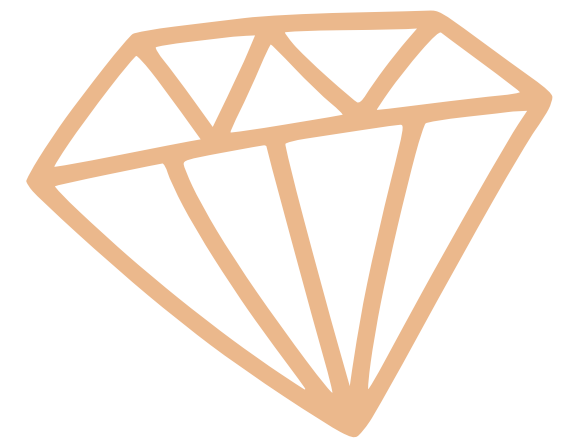
販売員時代：1日10人に声をかける

→「10人×5日×7年＝約18,000人！」



慣れ＝量！

コミュニケーション力は、
練習で磨けるスキルです



テレワークで求められる「印象」

オンライン越しでも伝わる「明るさ」「誠実さ」「前向きさ」
メールやチャットでも“伝え方”が印象を決める



印象＝スキルで磨ける！

- 印象は「生まれつき」ではなく「**技術**」
- 第一印象＝3～5秒で決まる
- その後の印象は“話し方”と“姿勢”で変えられる

印象を良くする5つの基本技術

① “感じの良さ”は5つの空気（明・元・楽・協・強）

- ・ 素直／前向き／一所懸命／継続できる人は魅力的
- ・ 一緒にいて気持ち上がる人
- ・ オンラインでも“空気”は出る

② アイコンタクト＆スマイル

- ・ カメラ＝相手の目
- ・ 笑顔は“出す努力”で自然になる
- ・ 口角・目尻・声のトーンを揃える



印象を良くする5つの基本技術

③ I・D・O

- いつでも／どこでも／相手を意識
- 入退室・一言・礼の角度
- 「ありがとうございます」を先に伝える

④ ハートマナー（“心を添える”意識）

- 言葉に心を添える（＋一言を意識）
- 表情と声で反応を見せる（聞いていますよの可視化）
- 丁寧な終わり方を心がける（余韻のマナー）



印象を良くする5つの基本技術

⑤ プラス発言マナー

- ・ プラス発言：相手を受け止めて、前向きな言葉に言い換える
- ・ マイナスをプラスに変える言葉の力



言い換え練習

「でも…」→「そうですね、だから…」

「できません」→「こうすればできそうです」



仕事観を変えるマインド



コミュニケーションがうまくいかない時は

① まずは受け止める

指示やフィードバックを受けたら、
まずは素直に受け止めてやってみる。
「やってみました！」の積み重ねが信頼につながる。

② 「責める」より「工夫する」

たとえば、相手からの返信が遅い時。
「返信が遅い！」とイライラするより、
「どう伝えたらスムーズかな？」と考えてみる。
相手を変えようとするのではなく、
自分の伝え方を工夫してみる。

信頼される人に共通する “仕事の姿勢”

プロフェッショナルとは――

「素人の最高レベルを、常にキープできる人」



特別な資格や肩書きがなくても、

「この人と仕事をしたい」と思われる人には
共通点があります

テレワークでのプロ意識とは？

① 見えないところで丁寧に

オンラインでは「誠実さ」は行動で伝わる。

- ・納期を守る
- ・返信を丁寧にする
- ・相手を気遣う一言を添える

② 相手の期待を少しだけ上回る

指示されたことだけで終わらせず、「+α」の心づかいを意識する。

例) 納品時に簡単なメモを添える

例) 相手が確認しやすい形で共有する

小さな「丁寧」の積み重ねが、
オンラインでの信頼につながる。



オンラインで伝える力



「伝わらない」を「伝わる」に変える



オンラインでは、
視覚（見た目・姿勢・表情）や聴覚（声のトーン・テンポも
印象を左右します。

3つのステップで実践！

① 体を整える（姿勢＆表情）

→ 簡単ストレッチで“オンライン映え”をつくる

② Zoomで印象チェック

→ 第一印象・声の印象を確認

③ チャット印象アップ実践



体を整える

1. 背伸び（肩甲骨・首まわりほぐし）
2. 表情筋ほぐし
3. 呼吸法



Zoomで印象チェック



オンラインでの印象をチェック

Zoom映り方チェックリスト

- ☐ カメラの高さは目線と合っている？
- ☐ 顔が暗くなっていない？
- ☐ 背景はごちゃついていない？
- ☐ 表情・うなずきは相手に伝わっている？
- ☐ 声の大きさ・スピードは聞き取りやすい？



チャット印象アップ実践



テレワークのすれ違いあるある

💬 事例①：「言った／言っていない問題」

例：「あ、それ私ちゃんと伝えましたけど？」

「え、そんな話聞いてませんけど？」

【解説】

- ・記録が曖昧なまま話すと、責任の所在が不明に。
- ・Slackは「共有ツール」＝エビデンス（根拠）を残す場所。
“伝えた気になってる”ではなく、“見れば分かる状態”にしておくことが大事。

💡 改善ポイント：

→ 「〇月〇日のスレッドに共有した件ですが」

「再度こちらのリンクご確認ください」など、リンク付きで再提示。

テレワークのすれ違いあるある

💬 事例②：「リマインド迷子問題」

例：「前にお伝えしましたが…」

→ どのスレッドで言ったか分からない。

【解説】

- ・ リマインドする側が“探させる”のはNG。
- ・ Slackは“過去の会話も資産”なので、リンクを再共有してあげるのが基本。

💡 改善ポイント：

→ 「先日の投稿はこちらです」＋スレッドリンク

「この件、再掲します！」など、再送を前向きに表現。

テレワークのすれ違いあるある

💬 事例③：「聞いてます？問題」

例：「確認してください」に対して

「素晴らしいですね！」「バッチリです！」だけ返す人

【解説】

- ・褒め言葉しかないと、“読んでいない・考えていない”印象に。
- ・相手は“確認”を求めているので、内容に具体的に触れないと信頼を失う。

💡 改善ポイント：

→ 「資料3ページ目の数字を確認しました。OKです！」

「提案②の方向性で進めて良さそうです」など、具体的にコメント。

文章でも伝わる “印象アップ” 練習

「仕事でよくあるシーン」を想定して、受け答えを練習します

例題①：納期の相談

クライアントから

「この資料、今日中に修正できますか？」

→できないと答えたい

相手に伝わる
言葉を選ぶ



文章でも伝わる “印象アップ” 練習

✕ 伝わりにくい例

「無理です」

→ 事実だけ。冷たく、協調性が感じられない。

○ 伝わりやすい例

「ありがとうございます。内容を確認しました！

今日中の修正は少し難しいのですが、

明日の午前まででしたら丁寧に対応できます。

ご希望に合わせて進め方を調整させていただきます。」



「ありがとうございます」でまず受け止める

「できません」ではなく「どうすればできるか」を提案する

相手が判断しやすいよう、具体的に伝える



文章でも伝わる“印象アップ”練習

「仕事でよくあるシーン」を想定して、受け答えを練習します

例題②：修正依頼への対応

クライアントから

「この表現、もう少し柔らかい言葉に変えてもらえますか？」

まず受け止める



文章でも伝わる “印象アップ” 練習

✕ 伝わりにくい例

「わかりました。」

→ 素っ気なくて “やる気がない人” に見える。

○ 伝わりやすい例

「ありがとうございます！」

“もう少し柔らかく” というのは、
たとえば “～のような言い回し” のイメージでよろしいでしょうか？」



「ありがとうございます」でまず受け止める
相手の意図を確認して、認識のズレを防ぐ
分からないことは、具体的に質問する



文章でも伝わる“印象アップ”練習

「仕事でよくあるシーン」を想定して、受け答えを練習します

例題③：相手のミスに気づいた時
クライアントの送付ファイルに誤字がある



相手を責めずに
伝える



文章でも伝わる “印象アップ” 練習

✕ 伝わりにくい例

「ファイルに間違いがあります。」

○ 伝わりやすい例

「ありがとうございます！

共有いただいた資料の一部で、

“○○”の部分が“□□”になっているようでした。

念のためご確認をお願いいたします！」



「指摘」ではなく「確認」として伝える
相手を責めず、事実を具体的に伝える
相手が確認・修正しやすい伝え方を意識する



今日のまとめ



テレワークのコミュニケーション 3つのポイント

① オンラインでは「伝わる工夫」をする

表情・声・リアクションを少し意識する

② 相手を変えるより、自分の伝え方を工夫する

まず受け止める・確認する・具体的に伝える

③ 小さな「丁寧」が信頼につながる

納期・返信・+αの心づかいを大切にする

→ **伝え方ひとつで、
仕事の印象も信頼も変わります。**



おすすめの3冊

① 『オンラインでズバリ伝える力』 佐藤綾子 著（幻冬舎）

→ オンラインで仕事を始める入門書として最適
表情・姿勢・話し方など、今日のテーマと直結

② 『開始3秒で差がつくWeb会議のコツ』 三枝孝臣 著（東洋経済新報社）

→ コンテンツプロデューサーの視点から、
“画面越しでどう魅せるか”を具体的に解説

③ 『情熱が伝わる言葉の力』 窪田等 著（KADOKAWA）

→ 『情熱大陸』のナレーター・窪田氏による
“言葉に温度を込める技術”が学べる一冊



もっと知りたい・やってみたい方は個別相談へ

こんな相談もできます

- Zoomを実際に使って練習したい
- Slackなどのチャットツールの使い方を知りたい
- オンライン面接の練習をしたい
- 自分の場合、どう仕事を探したらいいか相談したい
- 講座で分からなかったところを聞きたい

現地・オンラインどちらでも相談できます



👉 この動画の下にある「個別相談を予約する」からお申し込みください

ありがとうございました！

