

第1段階：面接の 基本フレーズ標準(上)と よりフランク(赤字)		非言語	区分
1	はじめまして、CCの〇〇です。お名前伺ってもよろしいですか？	少し 明るく	必須
	こんにちは～～、CCの〇〇です。(間を空けず) お名前聞いてもよろしいですか？		
2	〇〇さんですね、(こちらこそ、よろしくお願いします)	明るく	必須
	〇〇さん、こちらこそ、よろしくお願いしますね～ or 今日はよろしくお願いします。		
3	この様な面談、少し緊張されてませんか？	心配そう	任意
	どうですか～～ この様な面談、少し緊張されませんか～		
4	そうですね、・・・でもここでは親身にご相談にのりますのでご安心して何でもお話しくださいね。	自信ありで	任意
	そうですね～～、でも今日は、親身にご相談にのりますので、何でもお話しただければと思います。		
5	早速ですが、今日はどのようなご相談ですか？	何う 聞きたい	必須
	では、今日はどうされました？		
相談者の話を傾聴する(うなずき(大きめに)、あいずち(はい、ええ中心)、言葉の伝え返し(1回)、感情の反射(1回))		真剣に	必須
6	お話し・・・大体よろしいですか？	軽く	必須
	(少し間をおいて) よろしいですか？(控えめにいう)		
7	では〇〇さんのご相談は「〇・・・〇」でよろしいですか？ もし何か違いがあればおっしゃってくださいね。	ゆっくり 考えながら	必須
	そうすると～〇〇さんのご相談は「……」でよろしいですか？(間を空けず) もし違っていたらおっしゃってくださいね		
8	(指摘があった場合) 〇〇(完全伝え返し)ということですね。はい、よくわかりました。	明確に	必須
	(指摘がなくCLがそうです、の場合) はい、よくわかりました。		
9	今のお話お聞きすると、それは本当に〇〇〇 ですね～～ (ゆっくり気持ちをこめて)	ゆっくり 感情こめて	必須
	それは本当に〇〇〇 ですね～～ (ゆっくり気持ちをこめて)		