

## 続コミュニケーションを考える

K. H

(株式会社マイクロソフトウェア 営業統括部)

要旨：顧客とのコミュニケーションでは直接やり取りする言語によるものと、本人の意思とは無関係に相手に発信されている情報がある。そうした情報がコミュニケーションの成立にプラスまたはマイナスの影響を与えている。

本論文では無意識の情報発信がコミュニケーションの成立に影響する仕組みを理解することで、顧客とのコミュニケーションスキルを効率的に成立させる為の取り組みについて考える。

キーワード：顧客、コミュニケーション、相互理解、行動指針

### A continuation of “About a communication”

K. H (Micros software, Inc)

Summary : By communication with a customer, what is depended on the language exchanged directly, and their intention have the information currently disseminated independently.

Such information has had influence of plus or minus on formation of communication. In this paper, the measure for forming communication skill with a customer efficiently is considered by understanding the mechanism in which unconscious information dissemination influences formation of communication.

Keyword : customer, communication, mutual understanding, action principle