

第2回所長講話「うとういむち ん くくる」

月に1回程度のペースで行われる所長講話の第2回は11月12日(水)に、「うとういむち ん くくる」と題し、「接遇」について具体的に行われました。

【所長講話の主な内容】

「うとういむち ん くくる」→おもてなしの心

- はじめに
 - ・ミーティングの席順、立って待つことの意味
 - ・名刺交換の仕方や意味
- 1 「接遇」の実際について
 - (1) 接遇の基本
 - ① あいさつ
 - ・会釈 ・普通のおじぎ ・最敬礼
 - おじぎは、顔を早めに下げて、ゆっくりあげる
 - おじぎと言葉のタイミング
 - ② いすの引き方
 - 両手で持ち、音を立てない
 - (2) 面談による対応
 - ① 案内の仕方
 - ・ドアの開け方(引き戸・押し戸) ・廊下の歩き方
 - ・階段(降り方・上り方)
 - ② 応接室でのマナー
 - ・座席への案内 ・お茶の出し方
 - (3) 電話による対応
 - ① 電話のかけ方・・・3分以内
 - ② 電話の受け方・・・3コール以内
 - (4) その他の対応
 - 学校で気になること
 - ・目上の人を立たせ、座って対応?
 - ・会議中の電話の取り次ぎ?
- おわりに
 - ・「接遇」で、人が変わる、形が変わる
 - ・何度も繰り返し、習慣化する



写真1 所長あいさつ



写真2 案内の仕方



写真3 応接室でのマナー

【教育研究員の感想】

今日の講話で、接遇について学ぶことができ、これまで意識してきた部分もあるのですが、まだまだ一般民間企業などと比べると意識が低いということを実感しました。数年前の10年研修でも「接遇」に関する講義を受け、その時も「なるほど!」と思ったのですが、結局身についていないのが現状でした。1回だけではできない、毎日の繰り返し、習慣化の大切さを痛感しました。幼稚園でも、お客様がみえたり講師をお願いする機会もあるので、職場全体でも気をつけていきたいと思えます。

また、接遇の中には例えば相手の顔を見て笑顔で挨拶をする、名前を呼び捨てにしない等、子ども達との関わり方においても重要な部分があると感じました。形式張った時だけではなく、普段からの身のこなしで、言葉遣いやマナーがきちんとできている人はかっこいいと感じ、憧れを感じます。

まずは、接遇の基本的な方法を抑え、自分ができることは何かをみつけて、日々の生活の中で取り組んでいくことが大切だと思いました。

(稲嶺あゆみ)

教員は接客マナーの基本ができていないと言われたことがあります。学校へ来賓が来たときにどう対応してよいか困ったことがあったので、今回上原所長の講話の中で接遇について教えていただく機会があり、勉強になりました。お辞儀にもその場にふさわしいやり方があることや、来客への案内の仕方にも細かい気遣いがあることを知り、来客や目上の方に対して今まで行っていた対応の仕方が間違っていたことに気づき、反省しています。常に相手のことを思いやりながら接することの大切さをこの講話で知ることができました。「作法は日本の文化」という言葉も印象に残りました。もっと接遇について勉強し、相手が気持ちいいと思ってくれるような「うとういむちぬくる」を心がけていきたいと思えます。

(安座名有里)

『接遇』についてこんなに話を聞いたのは初めてです。何となくやっていた動作や言葉かけには、こんなにも深く「相手のことを考えたこと」だったことに驚きです。また、『相手意識』を特にしていなかったことで、『接遇』がすべて中途半端な感じだったことに気がつきました。40歳も過ぎ年齢的にはミドルリーダーにあたるポジションにあって、『接遇』に無知なことは怖いことだとも感じました。これまでは、勤務中に上司にあたる方に、馴れ馴れしく話しかける場面も多くありました。気を遣わないこともありました。勤務中においては、相手の立場(自分の立場)をはっきりと意識した応対をしたいです。これからは、『相手意識を高め』『体で表現する』＝『笑顔』を常に意識しながら相手にいかにしてサービスするか考えること、行動することを習慣化したいと思えます。

(勢理客貴之)

「教員の常識は、社会の非常識」という言葉を聞いたことがありますが、今日の講話を受ける中で知らなかったことも多く、自分も色々と失礼なことをしてきたのだろうなと思いました。接遇をしっかりと行うことで、児童、保護者、職場での信頼関係もでき、思っている事を伝えやすくなり、仕事もしやすくなる潤滑油の効果があるのだと知りました。

接遇は「うとういむちぬくる」(おもてなしの心)を持って、臨機応変に接することが大切なので、子どものよい手本になれるように、しっかりと身につける為にも、日頃から意識して習慣化していきたいと思いました。

今日は、自分たちに分かりやすいように、実際に演習をしながらの講話で悩みながら、考えながら学びをすることができました。

(比嘉俊雄)

上原勝晴所長は折に触れ、教員としての自覚を促す話をなされます。教員としての立場をわきまえた言動をとることを、機会ある度にメッセージとして発信されるのです。自重する心。この職に就いたが故に重んじなければならない心の一つかもしれないと思っています。

接遇の実際の最後に実践したマナーで、来客役を応接室に案内する場面で戸惑ってしまいました。なぜなら、本校の校長室のソファのレイアウトと違っていただけからです。結局、迷った末3人がけのソファに座ってもらいましたが、接遇に欠けた案内の仕方になってしまいました。しかし、失敗したことで、接遇への意識が高まったことは確かなので、どこかでまた実践できるといいと思います。

現場で、他の職員に言づてを頼まれた時、不在ならメモを残すのですが、できる限りメモを見たかどうか確認するよう心がけています。そこまでは、言づてを頼まれた者の責任という気がしているのです。年齢を重ねていく分、マナーの心得も積み重ねていきたいと思えます。

(古謝栄子)