

【福祉職のためのビジネスマナー】

2011年2月

◆はじめに

当社の福祉職向けマナー研修も、ブラッシュアップを重ねてまいりましたので、ちょこっとずつ、その内容を公開してまいります。今日のワンポイント・・・といった感じで、ビジネスマナーを洗練していただけると、とっても嬉しいです。

◆目次

- 第1回 適用範囲
- 第2回 服装
- 第3回 スーツについて
- 第4回 時計・アクセサリーの着用
- 第5回 立ち方の基本
- 第6回 きれいなお辞儀
- 第7回 感じのよい話し方のコツ その1 否定形を使わない
- 第8回 感じのよい話し方のコツ その2 命令形を依頼形にする
- 第9回 感じのよい話し方のコツ その3 マイナス・プラス話法
- 第10回 感じのよい話し方のコツ その4 クッション言葉を使う
- 第11回 感じのよい話し方のコツ その5 共感のあいづち
- 第12回 感じのよい話し方のコツ その6 やわらかい表現
- 第13回 よく間違える言葉つかい その1 間違いやすい敬語表現
- 第14回 よく間違える言葉つかい その2 間違いやすい敬語表現 正しくは・・・
- 第15回 よく間違える言葉つかい その3 ら抜き&れ入り&さ入り
- 第16回 よく間違える言葉つかい その4 敬語を使う場面から
- 第17回 よく間違える言葉つかい その5 言葉の乱れに関するもの
- 第18回 敬語のつかい方 (1) 名詞につける「お」と「ご」
- 第19回 敬語のつかい方 (2) 尊敬語・謙譲語・丁寧語
- 第20回 敬語のつかい方 (3) 人をさす言葉
- 第21回 敬語のつかい方 (4) 相手と自分で使い分けする言葉
- 第22回 敬語のつかい方 (5) 二重敬語に気をつけましょう

- 第23回 敬語の使い方(6) ビジネス用語
- 第24回 敬語の使い方(7) 演習:適切な言葉使いになおしましょう
- 第25回 電話対応の基本(1) はじめに
- 第26回 電話対応の基本(2) 受け方の基本(名指し人がいる場合)
- 第27回 電話対応の基本(3)受け方の基本(名指し人がいない場合)
- 第28回 電話対応の基本(4) かけ方の基本
- 第29回 電話対応の基本(5)かけ方の基本 留守番電話の場合
- 第30回 電話対応の基本(6) こんな場合はどうする?
- 第31回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ①解説
- 第32回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ②～⑥
- 第33回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑦～⑨
- 第34回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑩⑪
- 第35回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑫⑬解説
- 第36回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑭⑮解説
- 第37回 接遇編に入る前に・・・序破急
- 第38回 対応の仕方 (1)心構え
- 第39回 対応の仕方 (2)来客対応時 案内編
- 第40回 対応の仕方 (3)来客対応時 茶菓の出し方
- 第41回 対応の仕方 (3)訪問の際のマナー 受付(訪問)編
- 第42回 対応の仕方 (4)訪問の際のマナー 応接室編
- 第43回 対応の仕方 (5)名刺交換
- 第44回 対応の仕方 (6)紹介の仕方
- 第45回 対応の仕方 (7)乗り物でのマナー
- 第46回(最終回) 苦情対応とマナー

第1回 適用範囲

ISO や JIS などの規格のくせで、つつい、これから入ってしまうのですが、マナーは人がいるところ様々な場面で求められることなので、ここでその場面について限定させていただきます。

福祉職はお仕事として「人」に対峙します。その「人」の多くは、利用者とその家族と考えられるのでいわゆるBtoC のマナーを考えていきたいと思います。(Bはビジネス、C はカスタマーを表わしています) ただし、利用者に対する個別処遇についてはケアの分野に踏み込むこととなりますので、これは除外します。また、行政、取引業者、同業者等、BtoBの場面については、折に触れ追加していきたいと思います。

第2回 服装

身だしなみは、第一印象を形成する大切な要素ですが、職業や仕事の内容によって、それぞれふさ

わしい服装や身だしなみがあります。自分の職場に適した身だしなみはいかにあるべきか、自ら考えるとともに、個人の自覚にまかせっぱなしにせず、職場としての方針をはっきりさせておきましょう。

仕事において服装は、「自分の好み」ではなく「期待されている役割」で決めるものです。これさえ押さえておけば、どんな服装がふさわしいかがわかるはずです。

もうひとつ大事なことは、職場に「服務規程」がある場合、ご自分であれやこれや考える前に、これに従う必要があります。たいしたことは書かれていないかもしれませんが、それでもチェックは必要です！

今回はスーツについて・・・

第3回 スーツについて

和装と同様に、スーツという服装も着慣れているかどうかがよくわかってしまうものです。ある程度の地位や責任をおう立場になられたら、必要の有無にかかわらず、着用の機会を設けておくことをお勧めします。

以下、一般的な内容になりますが、スーツ着用時の注意をご紹介します。

◆男性向け

- ・スーツは体型にあったものを選ぶ。色は、濃紺、グレーが無難
- ・ソフトスーツはシーンを選ぶので要注意
- ・シャツは基本、白
- ・ネクタイは、スーツ・シャツとシーンに合わせて選択する。キャラクターものは避けましょう
- ・カバン、靴、ベルトは、同色で合わせる。迷ったら黒でまとめる
- ・靴下は、靴とパンツを自然につなぐ色を選ぶ。指先の穴には要注意！
- ・時計は、高級ブランド品はさける

◆女性向け

- ・スカートは膝下。座るときの長さをイメージしましょう
- ・服の襟ぐりは深すぎないものにする
- ・素足は厳禁。必ずストッキングを着用
- ・スーツ着用時は特に歩行に問題がないかぎり、ヒールを履く。つま先は露出させない
- ・時計は、高級ブランド品はさける

今回は、時計・アクセサリーの着用について・・・

第4回 時計・アクセサリーの着用

時計やアクセサリーの着用については、各職場で是非話し合っ、ルールを決めてください。

基本はそれぞれの職務内容を基本にしますが、この程度ならいいでしょう・・・という曖昧さを残すと、変に人間関係に影響しますので、気をつけてください。

事務職と、介護職など他人と身体的な接触がある仕事では、時計ひとつ、アクセサリーひとつ意味が違ってきますね。ピアスも、相手次第ではケガをさせたり、不衛生になる可能性もあります。おしゃれは制約があつて初めて、きらりと輝くものです。職務に忠実な振る舞いこそ、一番のおしゃれだと思います。

今回は、第一印象をよくするための「立ち方」の基本について・・・

第5回 立ち方の基本

立ち姿の美しさは、清々しい印象を人に与えます。一般的に、立ち方の基本として紹介されているのは、以下のとおりです。読みながら、体を動かしてみましょう。

- ①頭・表情 …… 頭はまっすぐに(糸でつられている感覚) 表情は穏やかに保つ
- ②足 …… かかととはきちんと揃え、つま先はこぶし一つ分開く
女性の場合は、片足を少しずらしたバレリーナ立ちもよい
- ③胸 …… 胸を張った状態でまっすぐ伸ばす
- ④あご …… あごは水平、上がりすぎず、引きすぎない
- ⑤肩 …… 力を抜いて左右は水平に
- ⑥背中・おなか …… 背筋を伸ばし、おへその下を引き上げ、肩甲骨を寄せるつもり
- ⑦目線 …… まっすぐ水平 もしくはやや下側
- ⑧手 …… 手は前で軽く重ねる(基本は右手が下)

日常生活を基盤とするサービスの中で、以上のような立ち姿を心がけるシーンは少ないかもしれませんが、相談者や来客を出迎える、送りだすといったことは必ずありますし、仕事を離れたところではもっと、立ち姿を見られているかもしれません。電車待ちや順番待ちなど、普段何気なく立っている時から、きれいに立つことを心がけてみましょう。

ちなみに、⑧の手で、右手を下にするのを基本にしているのは、右手を左手で押さえることで相手に危害を与えませんかというアピールになるからだそうです。

第6回 きれいなお辞儀

お辞儀の種類は大きく、

A: 最敬礼 45度

B: 普通礼 30度

C: 会釈 15度 と分けられるのですが、分度器で測るわけでもないので、角度よりも気持ちをこめることを大事にしましょう。

きれいなお辞儀は、

- ①背筋をまっすぐにし、腰から折る

…腰からってところがポイント。頭だけ下げると美しくありません。

- ②頭を下げないように、背中を丸めないように注意

- ③頭を下げる時より、戻すとき(頭をあげるとき)にゆっくりとする

③はやってみるとなるほどな・・・と思えます。

これを、A から C のお辞儀の種類ごとに行った場合のカウントは、

A: 1・2・3 で下げ、4・5・6・7 で上げる

B: 1・2 で下げ、3・4・5 で上げる

C: 1 で下げ、2・3 で上げる

という感じになります。角度より、カウントを覚えた方がツボは押さえられそうと思いますがいかがでしょうか？

最後に、お辞儀には、分離礼と同時礼があります。

分離礼は、先に言葉(ありがとうございます、すみませんなど)が先で、お辞儀があと。

同時礼は、言葉とお辞儀が同時に行われるものです。

会釈ひとつでも、一旦立ち止まってから頭を下げるのと、歩きながらするのでは印象が随分違ってきますね。ひとつひとつの動作が、意味をもち、「ついで」に行われているのではないことが伝わると思いますね。

第7回 感じのよい話し方のコツ その1 否定形を使わない

感じのよい話し方のコツ、最初は、否定形を使わないということから。

否定語には、「できません」「わかりません」といった言葉があります。これを、肯定形に変えてしまうわけですね。

できません → いたしかねます

わかりません → わかりかねます

時と場合と相手によっては、逆効果の場合もありえますので、その点十分気をつけてください。また、提案型で終わらせる方法もあります。たとえば、謝罪する場合、「謝罪」+「理由」+「提案」といった順序で話します。

「申し訳ありません、私には判断がつかかねますので、担当者よりおってご連絡申し上げます」

「申し訳ありません、すでに予定が入っておりますので、明日でよろしければ私が伺います」など…じゃあ、こうすればいいですか？という聞き直りといったらそれまでですが、次のアクションに繋げるなげかけは、ないよりはあったほうが良いと思います。きっと皆様も、体験的にご存知のことだと思います。

第8回 感じのよい話し方のコツ その2 命令形を依頼形にする

「やれ」と言われるより、「やってくれる？」と言われた方が気持ちがいい…という幼稚かつ単純な問題ではありますが、得てして人間関係とはそんなもので支えられているのかもしれないですね。ということで、命令形を、依頼形にする例は、以下のとおりです。

・してください → していただけますでしょうか？

・来てください → いらしていただけますか？ or ご足労おかけしてもよろしいですか？

・書いてください → お書きいただけますでしょうか？

個人的な経験ですが、学校関係者や地域活動をされている方(福祉従事者含む)は、良く言えば「きさく」、悪く言えば「乱暴」「適当」「上から目線」で発言されることが多いと思っています。「そこに書いて」「明日来てくれる？」なんて感じ、皆様はご経験ありませんか？

初対面の人にいきなり、「ごめんねー」などと言われると、バカにされたのかと思ってしまいます。相手をリラックスさせよう、気楽な気持ちでいてもらおうなど、気遣いがあるってあえて「気さく」を演出することもありますが、相手を間違わないようにしてください。

ところで、「ご足労」はとても便利な言葉です。相手を移動させる時に使いましょう。また、相手にいろいろと動いて貰うことがある場合は、「ご造作(ぞうさ)をおかけします」という表現も便利です。上手に、使い分けてください。

第9回 感じのよい話し方のコツ その3 マイナス・プラス話法

いい知らせと、悪い知らせ、どっちから聞きたい？ なんて会話、したことありませんか？ マイナス・プラス話法とはこれです。一般的には、マイナスなことを伝えなければならないときには、先にマイナス点を述べ、最後にプラス点で会話を締めくくると、全体としてプラスの印象を与える事ができるといわれています。

新人さんを指導するときも、先に問題点を指摘し、あとから良い点を指摘すると、気持ちよくアドバイスを受けてくれるなども、この話法を使っています。

- ① いい人だけど、金遣いが荒い
- ② 金遣いは荒いが、いい人

さて、同じ人の話でも、①と②の言い方ではイメージが違ってきませんか？ 人は、会話の最後しか覚えていないってことですね…。

第10回 感じのよい話し方のコツ その4 クッション言葉を使う

クッション言葉というのは、とても便利なので使ってみましょう。

これは、次に話す内容に入る前に、一言置くことで、なんとなく、その後がやさしくなる言葉です。

① お断りする場合

- ・あいにく
- ・(誠に)残念ですが
- ・せつかくではありますが

② 否定や依頼の場合

- ・恐れ入りますが
- ・失礼ですが
- ・お手数ですが
- ・申し訳ありませんが
- ・ご面倒ですが
- ・お差支えなければ
- ・よろしければ
- ・いつもお世話になっています
- ・お忙しいにもかかわらず などなど、皆様も日常的に使われていますよね。

①のお断りする場合など、「あいにく」ときたら、こりゃダメだ…と相手も心の準備ができてたりします。(早く結論を言え！と思う場合もあるかも)

第11回 感じのよい話し方のコツ その5 共感のあいづち

相手の話を聞くとときに、共感のあいづちを打つことで、好印象を与えることができます。共感のあいづちとしては

- ・お気持ちはよくわかります
- ・お察します
- ・まったくその通りです
- ・なるほどそうですね
- ・そうだったんですか
- ・楽しみですね
- ・ワクワクしますね
- ・ご心配ですね

・大変ですねなど・・・但し、あまり多用されることはお勧めしません。以前、「なるほど」を連発する人に会ったことがあります。本当にわかっているのか、かえって不安になったことがあります。

ボディランゲージでは、よくうなづいている人は、本当はわかっている人が多いという説もあるくらいですから、タイミングと回数に気をつけてみましょう。

第12回 感じのよい話し方のコツ その6 やわらかい表現

やわらかい表現をご紹介しますが、要は、いかに相手に優しく接するか・・・ということだと思のです。

- ・どうしましたか？ → いかがなさいましたか？
- ・知りません → 申し訳ありませんが、わかりかねます
- ・どうしますか？ → いかがなさいますか？
- ・何か用ですか？ → どのようなご用件でしょうか？など・・・

これらの言葉に触れ、慣れるには、一流ホテルのスタッフや繁盛しているレストランなどの接客を参考にすると思います。ただし、福祉職の方は上手にこれらの表現を適用する相手を見極める必要がありますね。ビジネス(この言葉も馴染みにくい感も・・・)上の相手なのか、サービス(これもまた若干の違和感が・・・)を提供する相手なのか、相手が今、どのような状況にあるのかで、言葉つかいも変っていくものですから、まずは、取引先の業者さんや、行政の方などを練習相手に選んでみましょう。

今回で、感じのよい話し方は終了です。

次回からは、正しい言葉つかいを考えていきましょう。(マナー研修の王道、敬語のつかい方は、そのあとで)

第13回 よく間違える言葉つかい その1 間違いやすい敬語表現

さて、次の敬語のつかい方はみんな変です。

- ・その件は受付で伺ってください
- ・うちの所長にお目にかかりましたか？
- ・主任、大阪出張ご苦労様でした！
- ・どうぞ、お茶をいただいでください。

- ・課長はたしかにそう申されました。
- ・今日は会社におられますか？
- ・一度当方へ参られてはいかがですか？
- ・(外部の人に対して) 施設長はお帰りになりました。
- ・(上司のご家族に対して) 主任は出かけておりますが

耳障りな表現が続き、いらつきた方もいらっしゃるかもしれません。まずは、謝罪をしてから・・・緊張していたり、他のことで頭がいっぱいだったり、苦手な相手だったり、どんなに普段はきちんとした人でも、時に妙な言い回しをしてしまうことがありますよね。それは寛容に聞き流すことにして、間違っ覚えてしまった言葉つかいは直すようにしましょう。

特に、身内とそうでない人の範囲と区別は、普段から意識してみることをお勧めします。たとえ外部の人でも、相手次第では身内になる場合もあります。(行政の人と同行して、利用者さんに会う場合、サービスの提供側として行政の方は身内になる可能性など)その臨機応変な切り替えこそ、訓練の賜物！正しい表現は、次回に・・・

・・・週末をまたぐと気持ちが悪い方もいらっしゃるかもしれないので、同日中に掲載します。

第14回 よく間違う言葉つかい その2 間違いやすい敬語表現 正しくは・・・

前回の間違った表現を正しい表現に直したものは、以下のとおりです。

- ・その件は受付で伺ってください → 恐れ入りますが、その件は受付でお尋ねいただけますか？
- ・うちの所長にお目にかかりましたか？ → 私どもの所長にお会いになりましたか？
- ・主任(上司)、大阪出張ご苦労様でした！ → 主任、大阪出張お疲れ様でした！
- ・どうぞ、お茶をいただいでください。 → どうぞ、お茶をお召し上がりください。
- ・課長(上司)はたしかにそう申されました。
 - (所内) 課長はたしかにそうおっしゃいました
 - (所外) 課長はたしかにそのように申しました
- ・今日は会社におられますか？ → 今日は会社にいらっしゃいますか？
- ・一度当方へ参られてはいかがですか？ → 一度当方へお越しになるのはいかがでしょうか？
- ・(外部の人に対して) 施設長はお帰りになりました。
 - ○○(施設長の苗字)は帰らせていただいております。
- ・(上司のご家族に対して) 主任は出かけておりますが・・・
 - あいにく○○(主任の名前)主任はお出かけていらっしゃいます
 - いろいろごちゃごちゃ書いてすみません。

手っ取り早く、身近にきれいな言葉つかいをする人がいらっしゃったら、その人の言い回しを真似してみるところから始めましょう！

第15回 よく間違う言葉つかい その3 ら抜き&れ入り&さ入り

「ら」抜き 食べれる・見れる・来れる・着れる・起きれる・考えれる・覚えれる・信じれる など
「れ」入り 掛けれる・読めれる など

「さ」入り 読させていただく → 読ませていただく

以上、ご紹介まで。

「ら」抜きは、日本語の乱れといった話題で必ず取り上げられますが、言葉というのは変化していくものですから、目くじら立てなくてもいいと思う派なのですが、実際、この文章を書きながら気がついたのは、書き言葉としては成立しないということです。話し言葉での癖は、書き言葉となって表れてしまう可能性が高くなりますので、ちょっと真面目に取り組んでみましょう。

福祉職の方がお書きになる書類は、その多くが監査や評価、調査や公開などで第三者が見る機会が、格段に多いものです。そこに、以上のような言い回しがあったら辛い。自戒をこめて、一緒に気をつけましょう。

第16回 よく間違える言葉つかい その4 敬語を使う場面から

敬語については、別の回に詳しくご紹介しますが、ここでは敬語を使うタイミングから見た、間違った表現をみてみましょう。よくあるのが、「二重敬語」

- ・お越しになられる
- ・ご覧になられる
- ・お召し上がりになられる ……はくどいです。
- ・お越しになる
- ・ご覧になる
- ・お召し上がりになる で、十分！

次に、身内に敬語を使ってしまうパターン。職員間の会話に敬語は使いません。(とはいえ、その点を理解しているもの同士かの確認はしておいたほうが無難ですね)但し、上司の身内に対しては敬語をつかきましょう。

ご苦労さまは目下の人に

お疲れ様は目上の人に

何故上司に「ご苦労様」は使えないのか…それは上司が苦労するのは当たり前だからというのは本当かなあ？

第17回 よく間違える言葉つかい その5 言葉の乱れに関係するもの

マイ・フェア・レディ の物語で、貧しい花売り娘だったヒロインは、言語学者の特訓を受けて正しい発音とレディとしての教養を身につけていきますが、イギリスでは、発音でいわゆる「お里がばれる」階級社会であることが背景にある物語だそうです。イギリスほどではないにしろ、私達の社会でも、「え？」と思うような言葉つかいをすると、とても損な目にあってしまいます。以下はそんな表現をご紹介します。

「～のほう」 課長のほうはただ今外出中で…

おつりのほうは、50円です

会議のほう、遅れます

* 個人的な体験 「電話のほう、かけておきますね」と上司に言ったら、「どっちの電話だ？」と叱られました。

「とか」 コピーとか、とりましようか？（他に何かあるのか聞きたくなる）

「若者ことば」 マジっすか？

～じゃ、ないですか？

わたし的には・・・*森鷗外の翻訳作品には、一回も「～的」という言葉は使われていないそうです。

すいません・・・（正・すみません）

一応…… 一応、去年まで学生していました

<その他> それでよろしかったでしょうか？（過去形にしない！）

全然 OK ですよ

やっぱ、そうなんすね

1000円からお預かり

* 個人的な体験 「お茶しませんか？」と職場の先輩を誘ったら、「なんだその日本語は！」と叱り飛ばされたことがあります。それを言うなら「一服しませんか？」だと、延々とお説教されました。堂々と叱ってくれる人がいることは、ありがたいものです。

次回から、お待たせしました、敬語についてご紹介します。

第18回 敬語のつかい方 (1) 名詞につける「お」と「ご」

改めて問われると混乱しそうなテーマですが、名詞につける「お」は訓読み言葉につけ、「ご」は音読み言葉につけると、大雑把に掴んでおきましょう。

「お」・・・お知らせ お帰り お荷物 お名前

「ご」・・・ご希望 ご出席 ご来店 ご好意

もちろん例外もあって、お電話、お時間、お名刺などは音読みでも「お」をつける名詞です。

そしてさらに、慣用句として「お」や「ご」がついて当たり前なのが、ご飯、ご馳走、お辞儀、お盆、お釣りなど・・・そして、最後にこれはしっかり覚えておきましょう！外来語には、「お」も「ご」もつけません。

おビール おコーヒー おランチ など。確かに使いそうな業界もありますが、福祉分野では必要のない「お」や「ご」です。いくら丁寧に・・・といっても、やりすぎは禁物ですね。

第19回 敬語のつかい方 (2) 尊敬語・謙譲語・丁寧語

今回のテーマは、巷にテキストがたくさん出ているので、詳しくはそちらに譲りたいのですが、そんな手間も時間も惜しい方へ、かいつまんでご紹介します。

尊敬語は自分の位置はそのままだに相手を持ち上げ、謙譲語は自分が一段下がることで自動的に相手が持ち上がる形になる敬語です。

丁寧語は日常的に身内(家族、友人など)以外に使っている言葉だとイメージすれば大丈夫・・・ですよ？日常的に、丁寧語として、「です」「ます」や、「～でございます」などを使うことが基本なので、このあたりが心配な方は、これだけでも押さえておきましょう。

正しい敬語は、一朝一夕では身につけませんから、今日は「いらっしゃる」を意識してみよう！ など

ターゲットを絞ってみるのもいいかもしれません。きれいな言葉つかいをする人を真似ようとお勧めするのですが、実はその人も間違っていた…なんてこともあるので、お手本を選ぶのも大変です(笑)

第20回 敬語のつかい方(3) 人をさす言葉

人を指す言葉では、その人が身内なのか、相手方なのかで使い分けします。

たとえば、役職付きの方の場合、相手方であれば「〇〇所長」「〇〇施設長」とか、「所長の〇〇様」「施設長の〇〇様」などと言います。

身内の場合は、役職名や「さん」はつけずに、呼び捨てにして大丈夫です。

企業同士の場合、相手の会社を呼ぶ場合「御社」「貴社」、自分たちを「弊社」など使いますが、施設の場合若干の違和感があります。「貴社」という言葉は、書き言葉として使っても、話し言葉には殆ど使わない言葉です。無理に一般的に使われている言葉を持ち出す必要もなく、「そちらのご施設」とか、単純に「そちら様」でもいいかと思います。自分たちの側は「私ども」や「私どもの施設」で十分です。ただ、自分の職場を指す場合に、「私の施設」とか「うちの会社」といった言葉は実はとても幼稚な言い方なので使わないようにしましょう。

第21回 敬語のつかい方(4) 相手と自分で使い分けする言葉

同じ言葉でも、相手と自分で使い分ける言葉があります。以下、例をご紹介します。

「自宅」… 相手側「お住まい」「ご自宅」 自分側「拙宅」「小宅」

「贈答品」… 相手側「お品物」「ご厚志」 自分側「粗品」「寸志」

* 相手のために用意した品物を渡すとき、「つまらないものですが…」と言う風習が私達にはありますが、最近では「気持ちばかりのものですが」とか、「ささやかではありますが」ということが好まれているそうです。とはいえ、「つまらないものですが」というのも美德のひとつだと了解してしまえば、かえって拘る方がおかしい気持ちにもなります。

「考え」… 相手側「ご意向」 自分側「私見」

相手と自分と、その立ち位置で言葉も使い分けるのだということを意識すると、言葉だけではなく、さまざまな配慮が働くことになり、結果として、敬語が口に出るということなのだ改めて思います。

第22回 敬語のつかい方(5) 二重敬語に気をつけましょう

「ばか丁寧」とか、「慇懃無礼」といったように、敬語も使い過ぎると逆効果、非礼になってしまうことがあります。以下の例は、やたら敬語を使ったパターンです。

- ・所長がおっしゃられました
- ・こちらのご案内はお読みになられましたか？
- ・お客様がお越しになられました
- ・資料をご覧になられましたか？
- ・食事をお召し上がりになられる

お気づきのように、「ら」が多用されています。以下は正しい使いかたです。(シンプル)

- ・所長がおっしゃった

- ・こちらのご案内はお読みにになりましたか？
- ・お客様がお越しになりました
- ・資料をご覧になりましたか
- ・食事をお召し上がりになる

丁寧に丁寧に意識が流れると、つい厚化粧のように敬語が重層的になってしまうことがあります。自戒をこめて、シンプルな敬語使いを心がけていきましょう！

第23回 敬語の使い方(6) ビジネス用語

ビジネス上で使う言葉も押さえておきましょう。直接、敬語とはいえませんが、ふさわしい場面でふさわしい言葉を使うことがマナーに適うことであり、相手に不快な思いをさせたり、ご自分が損をしたりということを防ぐことができます。

今日(きょう)は、ビジネス用語では、本日(ほんじつ)と言います。

昨日(きのう)は、「さくじつ」と言います。

自分のことは「わたし」と言うより、「わたくし」と言いましょう。・・・と上げていったらきりないのですが、生活の場＝仕事の場である職種の方は、この使い分けを瞬間瞬間にしなければならないかもしれませんね。利用者など、相手の方が生活上の会話をしているつもりでいるか、はたまた、消費者としての意識で会話されているのか、相手との関係性で切り替えなければなりません。どんな関係を築きたいのか、継続していききたいのかを考えながら言葉を選ぶ訓練が必要なかもしれません。

第24回 敬語の使い方(7) 演習:適切な言葉使いになおしましょう

さて、ここまでの敬語の使い方のおさらいをしましょう。

以下の文章を、適切な言葉つかいになおしてみてください。

- ① 所長、昨日、渡した資料を見ましたか？
- ② (上司へ)書類を見せてもらえますか？
- ③ (取引先へ)プログラムの内容は聞きましたか？
- ④ ちょっと聞きたいのですが
- ⑤ お忘れ物しませんように気をつけてください
- ⑥ 私がしますので、座って待っていてください
- ⑦ あのお客がさっきそう言いました
- ⑧ 私からそう言っておきます
- ⑨ (目上の人に)これからどこへ行きますか？
- ⑩ (取引先へ)明日会社へ行きます
- ⑪ 今お客さんが来ました
- ⑫ 挨拶に来ました
- ⑬ (お客様へ)そっちで貰ってください
- ⑭ 私はこれを貰います
- ⑮ お客様が受付にいますが、どうしましょうか？

⑩ 会社にいますから電話をください

答は、いずれ掲載しますが、まずは皆様ご自分だったらどのような言い回しにするか、お考えください。次回からは、電話対応についてご案内いたします。

第25回 電話対応の基本(1) はじめに

ビジネス社会において、電話は重要なコミュニケーション手段の一つとして大きな役割を担っています。仕事での電話対応は、私用のときとは異なるため、ビジネス社会のルールに従った使い方を覚える必要があります。また、電話をかけた人は最初に電話に出た人の対応でその施設や事業所を無意識に評価判断するものです。常に一人一人が職場を代表しているという気持ちで対応に臨みましょう。…と、能書きは以上ですが、訓練されているスタッフがいる施設なのかどうか、まさしく、最初の電話一本でわかります。

最近はきちんとした対応をされることが「当たり前」になってきたので、かえって、妙な対応をされたところの第一印象はしっかり残ります。電話に出るのは苦手と…という方も多いかと思いますが、それも場数でクリアできます。取ったもん勝ち、恥は早めにかいておく…といった勢いで、元気に受話器を取ってみてください。

次回から、受け方の基本、かけ方の基本、困ったときの対応などご紹介してまいります。

第26回 電話対応の基本(2) 受け方の基本(名指し人がいる場合)

〇〇さん、いらっしゃいますか？という場合の、〇〇さんのことを「名指し人」といいます。今回は、名指し人がその場にいる場合の、電話の受け方の基本です。

①まず、外線のベル(コール)がなったら、すぐに出る！ことを徹底しましょう。3コール以上鳴ってから取る場合は、「お待たせしました」の一言を忘れずに先に言いましょう。人間、10秒以上待たされると、あれ？と思うそうです。

②名乗る事業所や施設の名前をどう名乗るのかは、出来るだけ職場で統一した名乗り方を決めておきましょう。つい、略称を使ってしまう場合もありますが、なるべく正式な名称で名乗ってください。施設や事業所の名前を名乗ったあと、電話をとった人が自らの名前を名乗ることもあります。これもそれぞれの職場で、名乗る、名乗らないを決めておきましょう。どちらが丁寧、スタンダードということはありません。

③相手の名前を伺ったら、「お世話になっています」と返します。これはビジネス上で「こんにちは」と同義語なので、知らない人、初めての人、お世話になった覚えのない人でも構いません。

④受話器は利き手と反対の手で取ります。なぜなら、利き手には、筆記具をもち、メモをとる準備をさせるためです。この時、肘をつく、あごを上げるなどお行儀が悪いと、自然相手に伝わるものですから、姿勢も正しくしてください。電話相手に頭を下げたり、笑顔になったりということを恥ずかしがる方もいらっしゃいますが、相手が目の前にいないからこそ、態度に表わすことだっただけ必要だったりするのです。

⑤名指し人を伝えられ、一旦電話を保留にする場合は、「しばらく(少々)お待ちください」と言ってから保留にしましょう。この時、受話器の話す方の口を押さえたままにするのではなく、必ず電話の保留ボタンを押します。最近の電話は感度がいいので、受話器を押さえたくらいでは、周囲の音が相手に聞

こえてしまいます。

⑥取り次がれた名指し人は、電話に出るときには必ず、「お待たせしました、〇〇です」と、必ず自分の名前まで言いましょう。代わりの人が出て、代わりだということを伝えないまま話が済んでしまう危険性を避けるためです。最初に電話に出て、取り次いだ人は、しばらく気をつけて電話が保留のままになっていないか確認してください。保留が長い場合には、こちらから掛けなおすなどの提案が必要です。

以上、名指し人がいる場合の電話の受け方でした。今回は、名指し人がいない場合の電話の受け方です

第27回 電話対応の基本(3)受け方の基本(名指し人がいない場合)

まず、名指し人がいない場合のうち、ただ単に視界の中にいないだけ、スケジュールがすぐにわからないという場合は「ただ今確認いたしますので、少々お待ち下さい」と伝え、相手に名指し人がその場にいることが伝わります。待たされている間に、いなかった場合の対処を考えたりも出来ますので、使ってみてください。

また、始業時間の前後に名指し人が不在の場合は、たとえ名指し人が遅刻の常習犯であっても「遅刻のようです」とは絶対に言うてはいけません。スタッフが遅刻するということは、施設や事業所の恥だからです。

名指し人が不在の場合は、次の順序で話しを進めましょう。

- ①不在を詫げる
- ②不在の理由と予定を伝える「あいにく〇〇は出かけておりますが、あと30分ほどで戻る予定です」
- ③相手の意向を伺う「戻りましたら〇〇からお電話を差し上げるようにいたしましょうか？」

この場合、相手が折り返しの電話を希望した場合、相手の電話番号などを正確に聞き取ります。正確を期すために、伺った電話番号とお名前は復唱するようにしましょう。また、相手がかけ直すと言われた場合でも、電話があったことは、名指し人に伝えるようにしましょう。

伝言を受けた場合には、かならず名乗りましょう。後日のトラブル防止に繋がることと、相手に安心感を与えることが出来ます。

さて、最後の受話器を置くタイミングですが、電話の基本ルールに「かけた方から切る」というのがありますので、相手が電話を切ったのを確かめてから受話器を置きましょう。相手がこのルールに従わず、こちらから切るのを待っている気配を感じたら、「失礼をします」「ごめんくださいませ」など一言、言ってから電話を切るものいいでしょう。

今回は、こちらからかけるパターンです。

第28回 (4) かけ方の基本

ここでは、電話をかけるときのポイントだけご紹介します。

①電話をかける前に、相手がいる場合、いない場合をそれぞれ想定して、シミュレーションをしてからかけましょう。これをすると、メモ用具、必要な書類などをあらかじめ用意したり、相手がない場合の次の一手を打つことが出来ます。

②用件は簡潔に相手に伝えるのが基本です。長くなりそうな内容であれば、相手の都合に配慮が必要なので、「少し長くなりそうですが、今電話を続けてもよろしいでしょうか？」と伺いましょう。ひょっとしたら相手が外出しようとしているところを掴まえたかもしれない・・・と想像することが大切です。

③名指し人が不在の場合、伝言をしたら、必ずその伝言を受けてくれた人の名前を聞いておきましょう。名乗ってくれるのが普通ですが、名乗ってくれなかった場合には遠慮なく、「失礼ですが、お名前を教えてくださいませんか？」と聞きましょう。

今回は、電話をかけたら、相手が留守番電話になっていた・・・というケースについてご紹介します。

第29回 (5)かけ方の基本 留守番電話の場合

BtoB(会社間でのやりとり)の場合、留守番電話になっていることは珍しいケースではありますが、この場合は、自分の施設や事業所と自分の名前を吹き込み、再度電話をするか、折り返し電話を希望するのかを伝えます。

この時、用件も吹き込んでおく仕事が早いかもしれませんが、誰がメッセージを聞くかわからない状況では、吹き込まない方がいいと考えます。

BtoC(企業や施設と、個人間でのやりとり)の場合、施設や事業所の方は、対象となる個人の方とはあらかじめ、留守番電話に用件を吹き込んでも大丈夫かどうか確認することをお勧めします。了承が取れていない状況では、施設の名前は言わないで、ご自分の名前だけを残しておくといったことも、配慮として必要です。

以前、警察の方とやり取りがあって、その時に、警察の方から会社に入ってもらったことになったのですが、きちんと「〇〇署だと名乗ってもよろしいでしょうか？」とご相談いただきました。福祉分野では大変機微な個人情報を取り扱います。知られてほしくない人に、相談内容や利用状況などを知られてしまった場合、プライバシー侵害といわれても仕方ありませんし、場合によっては自治体の個人情報保護条例などにも抵触するおそれがあります。さる県の警察署の署員が相談を受け付けた事実を相談者の留守番電話に吹き込み、それが相談の事実を知られなくなかった家族に知られたと訴えられ、署員が県の個人情報保護条例違反に問われた事例があります。この点、十分にお気をつけください。

第30回 電話対応の基本(6) こんな場合はどうする？

それでは、以下、こんな場合はどうする？というケースをあげますので、ご検討ください。

- ①受けた電話の相手の声が小さくて、聞き取りにくい時
- ②名指し人が席にいない時
- ③名指し人が外出中
- ④名指し人が出張中
- ⑤名指し人が会議中
- ⑥名指し人が休暇中
- ⑦名指し人が会議中(または来客中)に緊急の電話が入った時
- ⑧相手が名乗らない場合
- ⑨間違い電話だった場合

- ⑩保留中の外部からの電話を、間違っ取ってしまった場合
- ⑪自分の部署ではない電話がかかってきた場合
- ⑫自分では答えられない用件を受けた場合
- ⑬伝言を受けた場合
- ⑭セールスの電話を受けた場合
- ⑮携帯電話で話すとき

これらのケースは、日々の小さな積み重ねで身につけていく処世術みたいなものですが、新人さんにどう教えていくかなど、参考にいただければと思います。解説は次回以降で。

第31回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ①解説

①受けた電話の相手の声が小さくて聞き取りにくいとき

声が小さいとは指摘せず、電話の受信状態や周囲の環境のせいになります。「大変申し訳ありませんが、電話が遠い(電波状況が悪い)ようなので、もう一度おっしゃっていただけますか？」と伝えます。声が小さいときにはこれで切り抜けますが、困ってしまうのが相手が早口な場合。ゆっくり話してくれとは言いがたいですね。私はこの場合、正直に「聞き逃してしまったので、もう一度教えていただけますか？」と、それはゆっくりお願いすることになっています。

第32回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ②～⑥

かかってきた電話の名指し人が不在な場合について、解説します。

原則、それぞれの不在の詳細な理由は相手に伝える必要はありません。名指し人の不在を伝えたら、次のアクションについて、こちらから相手に提案したり、相手の希望を尋ねるようにしましょう。いくら多忙でも、相手にもう一度かけ直せとは、絶対に言わないようにしましょう。

②席にいない

「あいにくただ今、席をはずしているようですが、戻りましたら、折り返しお電話するように申し伝えますが・・・」

* 目視して確認できない時点で離席と判断すること。保留にして、部屋の外まで探しにいったりしない。

③外出中

「あいにくただ今、外出中です。予定ではあと30分くらいで戻るはずですがいかがいたしましょうか？」

* 外出先や、送迎、訪問といった詳細な理由を話す必要はない

④出張中

「あいにく、本日は出張中ですが、私でよろしければご用件を承りますが・・・」

* 都内、遠方、研修等の詳細な説明は不要

⑤会議中(もしくは来客中)

* この場合は、②の離席と同じに対応します。つまり、今、席にいないという対応をします。会議や来客と、自分の電話のどちらを優先するのか？という優先順位に関する微妙な領域になりますし、会議に

については身内の都合ですから、それを相手には伝えません。ただし、席に戻る時間などは③の外出中の対応をしておきましょう。

⑥休暇中

「あいにく、明日までお休みをいただいています。私でもよろしければご用件を伺いますが・・・」
休みの場合、次に出勤する日を伝えると親切です。

第33回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑦～⑨

⑦名指し人が会議中(または来客中)に緊急の電話が入った場合

会議中であろうと、来客中であろうと、どうしても取り次ぎなければならない電話を受けたときには、メモを名指し人に渡す方法があります。相手には会議(または来客)中であることは伏せて、単に離席中であることを伝え、代替りの者で対応できるのかどうか聞き出しておきましょう。メモを渡すタイミングを見計らう必要がありますが、会議が身内だけのものなのか、よその人が入っているのかでも、対応が変わってきますね。

⑧相手が名乗らない場合

お名前を教えてくださいませんか？と、遠慮なく申し出ましょう。相手に常識があれば、「失礼ですが」と言えば、名乗ってくれます。尋ねても、名乗らないような場合は、担当に取り次ぎない旨を伝える、上司の指示を仰ぐなどしましょう。

⑨間違い電話を受けた

たとえ間違い電話であっても、乱暴に電話を切ってしまうと、施設や事業所の印象を悪くしかねませんので、そこは穏やかに切りましょう。また、「何番におかけですか？」と相手がかけた番号を確認してあげれば、2度3度と間違っかかってくる可能性を潰すこともできます。間違い電話をかけた相手が親切だったりすると、すごく得した気分になるものです。そんな余裕を持ってほしいですね。

第34回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑩⑪

⑩保留中の外部からの電話を、間違っ取ってしまった場合

電話を保留されている間に、突然、「はい、▲▲ですが」と知らない人が出てびっくり！なんて経験は何度もあります。そういうこともあるだろうと、これを責めるつもりは毛頭ないのですが、間違っ取った後の対応が問題です。そこは冷静に「大変失礼いたしました」とまず、謝りましょう。その後、「長くお待ちをさせていませんでしたか？」と聞いてもらえると、待ち時間が短くなるような期待が持てます。

何より慎むべきは、間違っ瞬間に電話を切ってしまったら、「あらいやだ！」と狼狽した台詞を聞かせたりといったことです。これまで経験した中で一番ひどかったのは、電話の向こうで誰々が悪いとケンカが始まったことです。とにかく、間違ったら、まず、謝りましょう。それだけです。

⑪自分の担当部署ではない内容の電話がかかってきた場合

デイサービスの部門に、入所中のご家族から電話があつたとか、担当外の用件の電話を取ることは多いです。その場合は、先方の名前と用件を伺った上で、速やかに担当部署に取り次ぎましょう。取り次ぎれた方は、「□□さまでいらっしゃいますね、ご用件は……と伺っております」と先に話しましょう。それがないと、電話をしたほうはまた、同じ話をしなければなりません。電話のたらい回しは、クレー

ムのもとです。自分の部署以外の仕事の内容なども、日頃から理解しておくようにしましょう。

第35回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑫⑬解説

⑫自分では答えられない用件を受けた場合

そこは、わかった振りなどしないで、「申し訳ありません、私ではわかりかねますので、担当のものと替わります。少々お待ちください。」といて、わかる人と替ります。替った人も、「先に電話を受けたものから……の件と聞いております」と言きましょう。

伝える用件が込み入っていて、担当者に伝える時間が長くなると判断された場合は、一旦かけ手の了解を得てから電話を切り、折り返し担当から連絡を入れるようにしましょう。

⑬伝言を受けた場合

- 良い伝言メモの書き方
- ・簡潔に、読みやすく、正確に……を心がける
 - ・紙の切れ端などではなく、きちんとした専用の伝言メモ用紙を使う
 - ・伝言の内容(いつ、どこで、誰が、なにを、どうした)を明確に書く
 - ・電話のあった日時、受けた者の氏名は必ず書く
 - ・メモは紛失しにくいように置くこと

電話の伝言メモは、かけ手・受け手の氏名が書かれることから、個人情報としての扱いをしなければなりません。たかが伝言メモと侮ると大変なことになりますので、伝言メモの置き方は社内ルールで決められた方法をとりましょう。

第36回 電話対応の基本(6)こんな時どうする ⑭⑮解説

⑭セールスの電話を受けた場合

あきらかに、セールスとわかる場合は、「担当者がいなくてわからない」「最近購入したばかり」等、上手にかわしてみましょ。 「担当者がいない」と言うと、粘る相手だと「担当者のお名前を教えてください」と言ってくるので、「私からは教えられません、ごめんなさい」と泣き声を出すなど試してみてください。(笑)

施設長や理事長などの「役職名」でかかってくるセールスもあります。お付き合いのある方なら〇〇施設長とか、理事長の▲▲さんといった言い方で名指しされますが、単なるセールスだと「社長さまはいらっしゃいますか?」「理事長さまは?」と役職名だけ言う場合が殆どです。むやみに取り次ぐことがないように、それぞれの職場での対応方法を決めておきましょう。

「私が秘書ですから、ご用件を伺います」なんて言うのもいいかも……。

⑮携帯電話で話すとき

職場内の固定電話でなく、外出先などで携帯電話で通話する時には、誰が聞いているかわからないというリスクがあることを忘れないようにしましょう。周囲の雑音が入らない場所や、周りに人がいない場所を選んで話をしてください。また、込み入った話も避けてください。

今回で、電話対応の基本を終了します。次回からは、接遇編に入ります。

第37回 接遇編に入る前に……序破急

以降、接遇編に入る前に、なぜ福祉職においてビジネスマナーを学ぶのかについて、考えてみたいと思います。以下、先日お茶の先生から伺った話の受け売りです。

日本の伝統的な芸能(雅楽やお能)には、序破急という流れがあります。文章を書くときの、起承転結みたいなものです。これは、「序」は基礎、「破」はアレンジ、「急」は自分のスタイルの確立・・・と考えることができます。・・・このお話は、仕事にも通じるものがあると感じましたが、いかがでしょうか？

マナーを学ぶことも、この筋道で考えるととても気持ちが楽になります。まずは、「序」を知る事によって、はじめて、自分の心を自由に表現することができるのだと思います。相手を思いやる心を伝えるために、そして、福祉や介護の現場ではあまり使わない場面も多いかもしれませんが、まずは世間一般化されている「序」から始めてみませんか？ということで、次回から接遇についてご案内いたします。

第38回 対応の仕方 (1)心構え

仕事上で外部の方や、初対面の方など会う場合には、常に自分が施設の代表者である、という意識が大切です。誰に対しても、どんなに忙しいときでも、心をこめた丁寧な対応を心がけましょう。そのことによって外部の方や初対面の方などはあなたご自身に好感をもつばかりでなく、会社や施設に対する信頼感も大いに高まります。そのためにも、正しい知識とスムーズな対応を学んでください。

・・・以上、能書きでした。

生活、人生そのものに関わろうとする福祉関係の仕事は、いろんなバックステージを持った人と出会い、向き合っていかなければなりません。なので、普通のビジネスマナーが不適切な場面も多くあるのではないかと想像します。

実際に人と向き合う場所が、ビジネスマナーでは事務所やレストランを想定するわけですが、福祉分野においては、人が暮らす場所であることが殆どです。この連載では、そのあたりのマナーについても、随時触れていきたいと考えています。まずは、序破急の「序」を知るつもりで、しばらくお付き合いください。

第39回 対応の仕方 (2)来客対応時 案内編

来客をお迎えする時は、「いらっしゃいませ」の一言からスタートです。あらかじめ、お名前のわかっている方には、確認もこめてそのお名前も言ってみましょう。

建物の中にご案内する場合には、来客に対し、これから案内する場所を告げます。たとえば、応接室ならば、「2階の応接室にご案内します。」といった感じ。相手は、これからどこに連れて行かれるのか？という不安を持っているので、まずはこれを解消してさしあげましょう。

通路では、相手のペースに合わせ、斜め前方の2、3歩前を歩きます。ただし、階段を昇る場合には、お客さまより高い位置になるので、階段を昇る前にひとこと「お先に失礼いたします」と告げるとスマートです。

エレベータを使う場合には、原則、乗り降りはお客様からです。ただ、エレベータの広さ、搭乗している人数、第三者との共有の有無・・・などで状況は随分かわります。ここでは、原則ということだけ押さえておきましょう。

エレベータの場合、中の立ち位置が問題です。案内者や下位の人は操作盤の前に立つようにしまし

よう。一応、最上位者の位置は、ドアから入った左奥といわれています。

お通しする部屋のドアを開閉は、そのドアを誰が押さえるのか？がポイントです。押して開けるドアの場合、お客様が入室するまでドアを押さえる必要があるため、まず案内する側が先に入ります。引いて開けるドアの場合は、その逆で、最初にお客様に入室してもらいます。

さて、問題です。引き戸の場合は、案内人とお客様、どちらが先に入るのか？

ポイントは、引き戸を誰が押さえるのか？ということで、引き戸のある職場の方は是非、皆様とご協議ください。

応接室等にご案内のあと、椅子やソファーに腰をおろしてもらおう場合、上座を勧めてください。上座には、一定のルールがありますが、部屋の構造や職場の文化によって必ずしもあてはまるとは限りませんので、それぞれの職場で、どの部屋のどこが上座なのか確認してください。案内人と担当者が別な場合には、担当者が来るまでのおおよその時間をお客様に伝えるようにしましょう。

第40回 対応の仕方 (3) 来客対応時 茶菓の出し方

一昔前まで、お茶を出すのは、女性の仕事とされてきました。今でもその傾向は残っていますが、男の方も是非、確認をしておいてください。それこそ、茶道はその昔は男の人の文化だったわけですから。

- ① 運ぶ場所が遠いときや、茶碗の数が多い時には、茶碗と茶たぐは別々にお盆にのせる
- ② お盆は胸の高さより少し下、身体から前方へ少し離す
- ③ ドアをノックして入り、立ち止まって「失礼します」と一声かけて会釈する
- ④ お盆はテーブルに置いて、両手で上座から出す
- ⑤ 「どうぞ」と一声添える
- ⑥ なるべく、お客様の右側より出し、お客様の右手が届く範囲に置く
- ⑦ サイドテーブルがない場合は、お盆を持ちながら片手で出す・・・熱いお茶や、倒れやすいグラスなどを運ぶ場合は、①～③に固執する必要はありません。粗相なく運ぶことが第一なので、まずは、入室してサイドボードなどに一旦お盆を置いてから、ご挨拶をする方が良いでしょう。

また、会議中や打ち合わせ中など、お茶だして話を中断させるのも遠慮される場合もありますので、気配を殺したほうがいい場面もあることを承知しておきましょう。

- ⑧ お客様と目の位置を合わせるように腰を低くする
- ⑨ 茶碗に絵柄がある場合は、絵柄をお客様の正面に向ける

応接セットのソファーなど、テーブルの高さが低い場合で、⑧をしようとしたら膝をつかなければならぬとしたら、無理に実行する必要はありません。「失礼します」の一言で十分カバーできるはずです。さて、今回はこちらから訪問する場合に進めます。

第41回 対応の仕方 (3) 訪問の際のマナー 受付(訪問)編

ここでの訪問は、訪問サービスなどではなく、ビジネス上のお付き合いを想定しています。

まずは、訪問の時間のタイミングから考えてみましょう。訪問の時間は相手と約束がある場合は、その時間の5分前がベストです。相手が、「そろそろ来る頃ね～」と思ってくれる頃です。とはいえ、なかなか

か時間どおりとはいかないので、そもそもアポイントをとるときに、多少の前後はお許しいただきたい・・・と申し出ておくのが楽になります。

訪問される側のときには、相手に多少の時間の前後は気にしないよ！と伝えてあげるのも親切ですね。

遅刻が明らかになった時点で、相手に連絡を入れるのも常識ですが、早すぎる場合は約束の時間まで上手に時間をつぶしましょう。

相手の敷地、建物、玄関に入る前に、携帯電話は切るかマナーモードにします。訪問中、相手の前で携帯電話を鳴らすのは非礼中の非礼です。ましてや、相手の許しを得ないで、携帯電話に応答するのは問題外です。くれぐれもご注意を。

(以前、東証一部上場という一流会社の社員がこれを平気でやっていたのでびっくりしたことがあります)

携帯電話を切るのと同じタイミングで、冬場の場合は着ていたコートを脱ぎましょう。

夏場の場合は、汗を退かせておきます。

ユニフォームで訪問する場合は別ですが、ノーネクタイで訪問する場合は、この時点で着用しましょう。たとえ、職場や世間がクールビズを推奨している期間であっても、訪問時は別です。

会社や事務所、施設や病院などの受付では、取次ぎの方に名刺を差し出した上で、自己紹介と取り次をお願いするのがスマートです。自分の会社等の名前がやたら長かったり、カタカナだったりすると、相手も覚えるのが大変です。名刺があれば親切です。これは、個人宅の場合も同じです。特に個人宅の場合、顔なじみになれば別ですが、初対面の場合には、自らの身分をしっかりと証明することが必要です。

取次ぎを待つ間は、きょろきょろしてはいけません。相手が登場するだろう方向に視線と身体を向けおきます。ショルダーバックを持っている場合は、手に持ち替えておきましょう。すれ違う人には、会釈などでご挨拶を忘れずにしましょう。

靴を脱ぐことも想定して、靴下や足の爪にも、清潔を心がけてください。

第42回 対応の仕方 (4) 訪問の際のマナー 応接室編

応接室や、通された部屋のどこに座るかは、相手が示してくれた場所に座りましょう。変に謙遜して下座に座る必要はありません。ただし、椅子の場合は、お座り下さいとの一言があってから座るようにしましょう。

和室の場合は、失礼しますの一言を言ってから座ります。和室の場合は、座布団に座るかどう・・・という問題は、謝罪などネガティブな用事の場合は遠慮する方がよいと思われませんが、他は遠慮なくお座りになってよいと思います。

座る場所には、順位があります。基本はドアや入り口から遠いところが上座です。まずはそれだけ覚えておきましょう。和室の場合は床の間の前になりますが、そのお宅のご主人が座る場合もあります。訪問する側であれば、相手の指示に従うだけで心配ありませんが、上司と一緒にいる場合は、その位置に気をつける必要があります。その場合は、入り口に近いところが下っ端・・・と覚えておくとういでしょう。

携行しているバックは、椅子の上やテーブルの上に置かず、足元に置くようにしましょう。(ちなみに、

かぶっていた帽子も、テーブルの上に置くのはご法度！)

バックの底は基本汚れているものと考えるため、特に個人宅の場合は気をつけるようにしてください。バックを畳の上に置く場合は、下にハンカチなどを敷くのが礼儀とされています。

冬場の場合、脱いだコートは、たとえ側にコート掛けがあっても、勝手には使わず、相手からすすめられたら利用しましょう。コート掛けがなかったり、勧められなかった場合には、コートは軽く中表にたたんで自分の体の側におきましょう。

* 中表・・・ってところがポイントですね。表面は汚れているので、相手のお部屋を汚さないという配慮を示しています。これが、ブランド物のコートのタグが大きい訳です！こんなところで、結構人は人を品定めしたりしています。

相手との名刺交換は、テーブル・椅子の場合は必ず立って行いましょう。その場合も、テーブル越しではなく、相手の席に近づいて交換しましょう。和室の場合は、相手の様子を伺う必要がありますね。

当たり前のことですが、たとえテーブルに灰皿があっても、相手から勧められても、タバコを吸ってはいけません。

手土産は最初の挨拶の後がベストですが、謝罪等の場合はよ〜く空気を読んでからにしましょう。渡す相手は上席者です。紙袋に入っている場合は、必ず紙袋から出して渡します。紙袋は、相手先のゴミを増やしてはいけないので持ち帰ります。相手が「紙袋をお預かりしましょうか？」と言ってくれても辞退しましょう。よっぽどのブランド袋で相手が個人的に欲しがっているなら別ですが・・・

最後に、出されたお茶菓子の問題。基本、出された物はお茶、お菓子とも残すのが失礼です。けれど、どうしてもその場では食べたくない場合は、個別包装されているものはそのまま残してもいいでしょう。ただし、お菓子そのものについて説明をされたり(手作りよ〜とか、有名な〇〇屋のものよ〜など)、生菓子、包装が解いてあるモノは、「頂戴してまいります」といって、ティッシュペーパーやハンカチなどに包んで持ち帰るのがマナーです。

第43回 対応の仕方 (5)名刺交換

福祉職の方は、名刺を持たない方が多いので、マナー研修のメニューからはずされることが多いのですが、少ない機会だからこそ、きちんとおさえておかないと、大人として恥をかく可能性が高いので、気をつけてください。

さて、名刺はその人の身分と人格を代表するものとされています。相手の名刺は、相手そのもののだと思い、丁寧に扱きましょう。

まず、自分の名刺は専用の名刺入れに入れます。お財布や定期入れ、手帳などから出してはいけません。

名刺入れは常にスムーズに出せるような場所に入れておきましょう。

交換のシーンでは、訪問した方から差し出すのが原則です。ただ、自分が訪問を受けた側でも、訪問してきた方が自分より目上の場合は、目下のものが先という原則もあるので、先に差し出しましょうね。

相手の名刺をもらう時は、なるべく両手でもらいましょう。

同時に交換する場合で、片手で受け取る場合には、「片手で失礼します」と言います。自分の名刺を名刺盆の代わりにし、相手の名刺を拝読します。(この時、相手の会社や名前など、ひとことコメントす

ると、相手の人柄などがわかります)

複数の人が名刺交換をする場合は、役職が上の人から順に行います。

頂いた名刺は、辞去するときにはしまうのが基本で、それまではテーブルの上に席の並び順に並べておきます。ただし、テーブルの広さなども考えて、名刺が邪魔になる場合は、ひとこと「失礼します」と言い添えてからしまうようにしましょう。以上あれこれ書きましたが、「大事なもの」と思えばおのずと扱いは丁寧になるものなので、それだけ覚えておけば十分です。

第44回 対応の仕方 (6) 紹介の仕方

1) まずは、自分は面識がある人だけど、自分の上司は初対面・・・といったケース (例: ケアマネが、利用者に所長を紹介する)

この場合は、双方が初対面ですから、先に「この人誰よ?」という疑問を解消する優先的な権利は、身内の上司ではなく、外部の人にあります。従って、先に自分の上司を相手に紹介します。続いて、自分の上司に相手を紹介します。この順序は間違いやすいので気をつけましょう。

2) 自分も、自分の上司も、相手も、みんなして初対面の場合 (カンファレンス会議で始めて顔合わせしたケアマネと、その所長と、行政の人)

この場合、一番上位者であると思われる人が自己紹介をします。次に、自分のところの者を紹介します。次に残りの人という順番です。とはいえ、多くの場合は、いろんな順番が入り乱れてしまうものです。一人でも、以上のようなルールを乱す人がいたら終わりです (笑)

2) のパターンはあまり気になさらずに、その場の主催者 (と思われる方) を頼ってしまうのが現実的だと思います。時々、セオリー通り紹介されたりすると、「お、やるな?」と思うので、皆さんもお試ください。

第45回 対応の仕方 (7) 乗り物でのマナー

乗り物でのマナーは、原則として、安全性と快適性 (座り心地や車窓からの眺め等) の両方を考慮します。ただ、それだけでは判断できない場合もありますので、ここは相手への配慮についての感性の磨きどころです。

まず、車の場合は、ハンドルの左右に関係なく後部右座席が最も上席となります。3人以上で乗る場合は、末席の人が助手席に座ります。但し、上司や相手先の方が運転する場合 = オーナー運転手、助手席が上席に変わりますので気をつけましょう。

列車では、窓側、進行方向の二つで席次が決まります。

以上が原則。車の助手席でナビをしなければならない・・・とか、ミニスカートををはいている女性は扉近くに座らせる、電車酔いをする性質、トイレが近いなどなど、個別の事情や体質? でその場その人で配慮を替えられるようにできるといいですね。

第46回 (最終回) 苦情対応とマナー

いよいよ、連載の最後となりました。最後は、苦情対応とマナーというテーマで、苦情対応でマナーが悪いというスキを相手にみせないために気をつけることをまとめてみました。

- ・お詫びする⇒ お辞儀の角度 表情 ことばづかい
- ・苦情内容をしっかりと聞く⇒ あいづち、表情、目線
- ・上司に引き継ぐ⇒ 相談の仕方 紹介の仕方 席次
- ・訪問してお詫びする⇒ 服装 態度 言葉使い 手土産の渡し方

訪問介護の仕事をしている友人は、担当者がしょっちゅう替って困るというクレーム対応で利用者宅を訪問した時、畳のへりを踏んだと叱られ、クレームがエスカレートしたことがあるそうです。苦情対応でさらに苦情を呼ぶことを「二次苦情」というのですが、誠意や敬意を表わすというマナーは、一方でこの二次苦情を防ぐための有効な対策でもあります。

お行儀指南の先生になるわけではないので、神経質になる必要もないと思いますが、こういう時、どういう行動が失礼にならないか？という感性は磨いておいて損はないと思います。

みんなで、問題にちゃんと向き合える大人に、なりましょう！

【福祉職のためのビジネスマナー】

株式会社 福祉規格総合研究所

2011年2月

無断転載・複写を固くお断りいたします