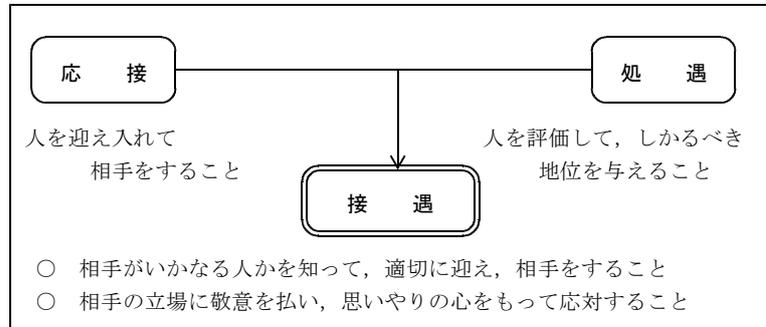


接遇－信頼される教職員であるために－

◇ 今、教職員の資質が問われている。

- 教師の人間性や感性に関して
- 教師の指導力に関して
- 教師の振舞い（言動）に関して
 - ・ 言葉遣い
 - ・ 電話の応対
 - ・ 接待



(1) よりよい接遇のために

- 基本的な言語動作の方式（マナー）を身に付けることが大切です。
- 電話対応、面接対応、訪問対応など、時と場合に応じたマナーを実践してさわやかな対応をしましょう。
- 職場の職員間や保護者をはじめとする学校関係者、来校者に対する接遇の現状を点検しましょう。
- 接遇の向上は、窓口職員だけではなく、全職員が職層や年齢を問わず継続して取り組まなければならない課題です。
- もてなしの心（ホスピタリティ）を高めましょう。
- 相手の立場に立ち、時と場に応じた適切かつ誠意のある応対ができるように職場の全員の意識を高めていきましょう。
- 来校者に「来てよかった」「また来たい」と感じてもらえるような積極的な応対を心がけましょう。

(2) 教師の「あるべき姿や言動」

学校では、教職員が鏡です。教師の姿が子どもの人格形成に影響します。

《 チェック項目 》

- 時間に余裕をもって出勤している
- 清潔感がある（身だしなみを整えている。□髪型 □服装 □爪 □履物など）
- 机上の整理に心がけている
- 名札をつけている
- 誰に対しても、先にあいさつをするように心がけている
- 仕事や作業時は、活動内容に合った服装で取り組んでいる。
- 敬語や謙譲語の使い方等、言葉遣いについて気を配っている。
- 職員室に訪問者があった場合、笑顔で対応しようとしている。
- 電話の着信音が鳴ったときに、素早く出ようと心がけている。
- 職員室に訪問者があった場合、誰に対しても笑顔であいさつしようとしている。
- 校内で訪問者を見かけたら、積極的に声をかけ、笑顔で対応しようとして心がけている。
- 朝、子どもに会う前に鏡を見て、自分の表情チェックをしている。
- 子どもの表情を見て、共感的な理解をするように温かい声かけをしている。
- 自分が悪かったとき、子どもに対して謝れる教師である。
- 保護者から子どもを預かっているという気持ちを忘れない。
- 職員に気を配り、できるだけ誰にも声をかけ、話をしようとして心がけている。
- 物事を前向きに考え、愚痴をこぼさず、常に笑顔で教育活動に徹しようとしている。
- 子どもが帰るときは、笑顔で見送り、心を込めて「ご苦労様」「さようなら」と言

- い
- 保護者など訪問者が帰るときは、笑顔で見送り「ご苦労様でした」「ありがとうございました」等と声をかけている。
- 職員が帰るときは、笑顔で「ご苦労様でした」と声をかけている。
- 先に退勤するときには、必ず「お先に失礼します」と元気にあいさつをしている。

1 電話の応対

○ 信頼関係とよりよい連携のために

- ☆ 電話は見えない学校の窓口であることを忘れず、明るく要領を得た対応に心がけること。
- ☆ 保護者や地域の方々には、電話の対応に深い関心をもっている。

○ 電話対応の基礎

- ☆ 正しい姿勢で対応する。(姿は見えないが、態度や雰囲気は伝わる)
- ☆ 平易な言葉ではっきりと話す。(電話は音声だけがたより)
- ☆ 相手のペースに合わせる。(話すペースは人によって緩急がある)
- ☆ 5W1Hを意識して簡潔に話す。(電話をかけるには費用がかかる)

電話のかけ方

① かける前に

- ◇ 相手の電話番号、所属氏名の確認
- ◇ 話す内容の整理をする
- ◇ 必要な書類は手元に置く

② 名乗り・呼び出しの依頼

- ◇ 自分の名前を名乗る
- ◇ 丁寧に呼び出しを依頼する
- ※ 相手が名乗らない場合
「〇〇様でいらっしゃいますね」

③ 相手がいる場合（相手が出た場合）

- ◇ 「いつもお世話になっております」
- ◇ 用件を予告する
- ◇ 簡潔に順序よく用件を述べる

【依頼】

「お願いできませんでしょうか」

【相手の意思の確認】

「いかがでしょうか」

「御了解いただけるでしょうか」

【確認、復唱】

固有名詞、数字、大事な点は必ず
「恐れ入りますが、念のために確認させていただきます」

④ 相手が不在の場合

- ◇ こちらからかけ直すのが礼儀

【伝言を頼むとき】

「差し支えなければ、伝言をお願いしたいのですが・・・」

「恐れ入りますが、どなた様でしょうか」と受け手の名前を聞いておく

⑤ 終わりのあいさつ

電話の受け方

- 見えない相手の状況を素早く判断すること
- 好感が持たれる対応をすること

① ベルが鳴ったらすぐ出る

- ◇ 3回以上ベルが鳴ったとき
「お待たせしました・・・」

② こちらの所属と氏名を名乗る

- 「はい、諸川小学校、〇〇です。」
- ◇ 相手が名乗らないとき
「失礼ですが、どちら様でしょうか」

③ 本人あての場合

- ◇ あいさつ
「いつも（先日は）お世話になっております」
- ◇ 用件を聞く
※ あいづち（「ウン」は禁物）を入れながら最後まで聞く。大事な点は確認する。

④ 取り次ぎをする場合

- 「少々お待ち願いますでしょうか。」
- 「〇〇さん、△△さんから□□の件でお電話です」
- ※ 保留ボタンを押すか、送信口を手で押さえること（不用意な発言を防ぐ）

⑤ 名指し人が不在の場合

- ◇ 不在の理由と連絡を取れる時間を伝える
- ◇ 伝言があれば伺っておく

【短時間の不在の場合】

「あいにく〇〇は、ただいま席を外しております。戻り次第こちらから、お電話をいたしましょうか」

【長時間の不在の場合】

「申し訳ございませんが、〇〇はただいま授業中（出張中・・・）です。差し支えなければ、

「どうもありがとうございます」
「どうぞよろしく願いいたします」

⑥ 電話を切る

- ◇ かけた方が先に切るのが原則
- ◇ 受話器は静かに置く

私が御用件をお伺いいたします。よろしいでしょうか」
「確かにお伝えいたします。△△が承りました」

⑥ 終わりのあいさつ

- 「どうぞよろしく願いいたします」
- ⑦ 電話を切る（相手が切るのを待ってから切る）

こんなときどうする電話の対応

Q 相手の声が聞きにくい

- A 丁寧に聞きかえす
- 「恐れ入りますが、もう一度お願いします」と丁寧に聞きかえす。

Q 内容が自分ではよく分からないときの対応

- A あやふやな返事をしながら最後まで聞かないで、速やかに分かる人に代わる
- 「申し訳ございませんが、その件につきましては私では分かりかねますので、担当の者と代わりませう。少々お待ち願いますでしょうか」と丁寧に話す。

Q 電話を中断するときの対応

- A 中断が長引く場合は、相手に事情を説明し、かけ直すか、かけてもらうようにする。
- 「ただいまお調べいたしますので、しばらくお待ちいただけますか、それとも、こちらからお電話させていただきますでしょうか。」と先方の意向を伺い、丁寧に話す。

【回答に時間がかかる場合】

- 「よく調べまして、後ほどお電話を差し上げたいと思いますが、よろしいでしょうか」

Q 苦情の電話を受けたときの対応

- A 苦情の内容を誠意をもって丁寧に受け止め、謝意を表明するとともに、今後の指導に役立てたい旨を述べる。外部の学校評価と受け止め、冷静かつ謙虚な態度を忘れない。
- 「貴重な御意見、ありがとうございました。今後の指導に役立てていきたいと思っております。これからもお気づきのことがありましたら、御連絡を賜ればありがたいと思っております。これからもどうぞよろしく願いいたします。」と誠意をもって対応する。

Q 酒の勢いで、荒げた口調で名指しでかかった時の対応

- A 丁寧に対応することが原則。名指しされた先生をすぐに出さない。近くにいないことを告げ、教頭又は教務主任に対応をお願いする。電話の内容を名指しされた先生に伝え、後ほど当人から電話させる旨を約束する。冷静かつ謙虚な態度を忘れない。
- (校長への電話の場合には「留守」を告げ、返答の時間を長く取るのがコツ)
- 「〇〇は只今校外巡視中（所用で外出中）ですので、私がお話を伺いたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。はい、ご用件が分かりました。〇〇にその旨を伝えておきたいと思っております。連絡を取りまして、後ほどこちらから電話をさせるようにいたしますが、それではよろしいでしょうか、恐れ入りますが、もう一度お名前を確認させていただきます。お電話ありがとうございます」

…… いました。」
…… と丁重に対応する。

— ロ メ モ —
後ほど電話します
15～30分
少々お待ちください
30秒くらい

携 帯 電 話 の マ ナ ー —
① 職場に着いたら電源を切るか、マナーモードに設定する。
② 急用時以外、仕事中には使わないようにする
◇ 突然の着メロは、周囲の集中力を乱します。
◇ 携帯番号やメールアドレスの公開は慎重に

2 あいさつの基本

○ あいさつの基本

あ	あかるく	笑顔で、元気よく
い	いつでも	気づいたときに
さ	さきに	自分から先に
つ	続けて	笑顔で、元気よく

○ おじぎのしかた

☆ 相手の顔をやさしく見ながら、その場に合ったおじぎをしましょう。
☆ 顔を下げるときは早く、顔を上げるときはゆっくりした動作にするときれいに見えます。

会釈（15°）

- ① 廊下や校庭，地域内，部活動の大会会場等ですれちがったとき
- ② 遠くにいる関係者とが合ったとき
- ③ 学校関係者が職員室に入室したとき

礼（30°）

- ① 学校関係者を迎え入れるとき
「いらっしゃいませ」の意を表現
- ② 学校関係者をお見送りするとき
「失礼いたしました」の意を表現

御礼（45°）

- ① 訪問後のあいさつなどで特に敬意を表す場合
- ② 目上の方に敬意を表す場合
- ③ 御礼を申し上げる場合
- ④ お詫びをする場合

《 チェック項目 》

毎朝「おはようございます」と先に言っている
 呼ばれたら「ハイ」と返事している
 相手から何かしてもらったときは「ありがとうございました」と言っている
 相手に何かしてもらったときは「恐れ入りますが」と言っている
 他人に謝るときは「申し訳ございません」と言っている
 他人を待たせたときは「お待たせいたしました」と言っている
 先に帰るときは「お先に失礼します」と言っている
 教育及び学校関係者等が帰るときは、笑顔で見送り「ご苦労様でした」「ありがとうございました」「今後ともどうぞよろしくお願いいたします」と言っている

3 案内の方の基本

- ☆ 親切なことばのかけ方、美しい動作で、感じの良い案内を
- ☆ 訪問者に出会ったら、あいさつをして、目があったら会釈をし、「御案内します」と声をかける。
- ☆ 訪問者（お客様）がお帰りになるときには、姿が見えなくなるまで見届けましょう。

◇ 玄関、昇降口や廊下、校庭での案内

- 訪問者の2～3歩前を半身になってゆっくりと歩く。
- 曲がり角では立ち止まって振り返りながら誘導する。
- 訪問者の気持ちを考え、丁寧にコミュニケーションを取りながら進む。

◇ 階段での案内

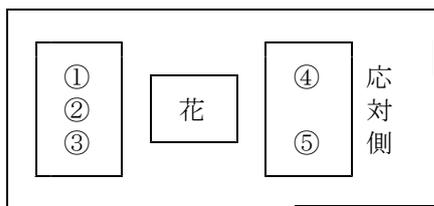
- 来校者が先に上がるのが原則（上り）
- 「失礼します」と声をかけて案内が先に行くこともあるが、後ろを振り返りながら気配りをする。
- 来校者より先に斜め前を下りるのが原則（下り）
- 踊り場では案内が外側を通り、来校者は内側を通るようにする。

◇ 部屋に通すとき

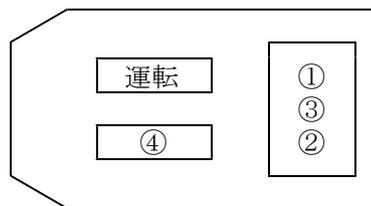
- 在室、不在にかかわらず、必ずノックしてから入り、訪問者を案内する。
- 案内が戸を開け、訪問者に入ってもらおう。
- 案内がドアを押さえ、訪問者に入ってもらおう。（外開きのドアの場合）
- 案内が先に入り、ドアを押さえ「どうぞ」と声をかけながら訪問者に入ってもらおう。（内開きのドアの場合）
- お客様に上座をすすめる。
- ドアのところで会釈をして引き下がる。

☆ 席次について知っておきたいこと

① 応接室（一番奥が上席）

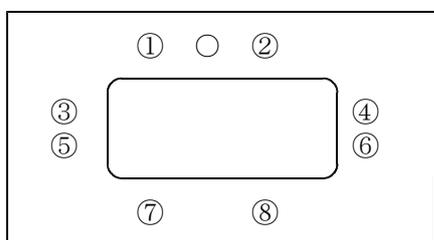


② 乗用車

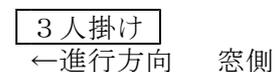
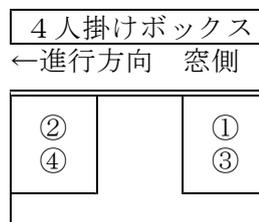


- ◇ 運転手の後ろが上
- ◇ 助手席が末席
- ◇ お客様が乗り降りする際には、ドアを開閉する気配りを

③ 会議室（一番奥の左側が上席）



④ 電車等



備考

