

# 会員接遇マニュアル

感じよく関わるために  
大切なこと



広島市シルバー人材センター

## 1. はじめに

### (1) あなたはシルバー人材センターの代表です

皆さんは、どのようなきっかけで、仕事をされるようになったのですか？様々な目的のために、今までのご経験を踏まえて存分に能力を発揮されていることと思います。

しかし、自分一人が最低限のルールを守り、自分だけの裁量で仕事をこなせばよいと思いませんか？何気ない気持ちで起こしてしまった行動で、お客さまだけでなく、シルバー人材センターの信頼が失われる可能性があるのです。

接遇・マナーを守って仕事に取り組んでいただくことで、皆さんの印象や信頼度が高くなるとともに、シルバー人材センターのイメージや信頼度も高くなります。

### (2)「接遇・マナーが良い人」とは？



このテキストにご紹介している接遇・マナーのポイントは皆さん、よくご存じのことばかりです。

しかし、「知っていること＝できていること」なのでしょうか？また、自分はできているつもりになっていることもあります。

接遇・マナーの善し悪しは、自分が決めることではなく、相手が決めているのです。

どうぞこのテキストを、「知っている」という観点ではなく「私は実践できているかな？」「相手を感じがよいと思ってくれているかな？」という観点で繰り返し読んでいただいて、自他ともに認める「接遇マナーの実践家」を目指していただきたいと願っています。

それでは、内容を見ていきましょう。



## 2. 接遇・マナーの実践は仕事の一部です

シルバー人材センターは、高齢者に対し、働くことを通じて生きがいの場を提供し、地域社会の活性化と福祉の増進を図る公益性の高い団体です。

会員の皆さんは、この公益性の高さを認識して、適切なマナーを実践していただくようお願いいたします。

皆さんには、シルバー人材センターが企業、家庭、公共団体などから【請負・委任】や【派遣】により引き受けた仕事の紹介を受け、従事していただいています。

企業、家庭、公共団体に出向いて仕事を行っていただく上では、利用者さんと接する場面もあり、その目的やご要望に添った対応も伴います。

利用者さんにとっては、自分の目的や要望に対応してもらうことは当たり前のことであり、そのことが取り立てて評価されるわけではありません。

利用者さんは、それらのご要望や目的のほかに望んでいらっしゃる場合があります。それは、「理由や背景をくみ取って対応してほしい」「私に感じよく接してほしい」ということです。

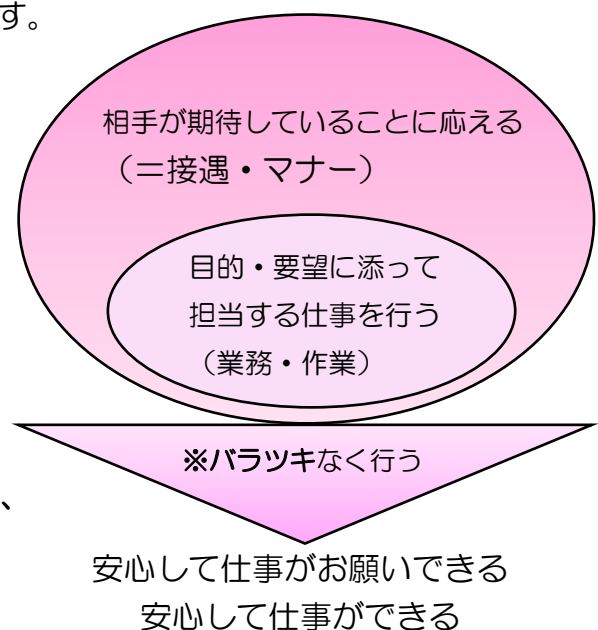
作業が迅速で正確であっても、あいさつもなく無表情で受け答えをしたり、自分の作業を優先し、話を聞かず一方的に説明したり、相手を不安な状態で待たせたりすると、どのような印象を持たれるでしょうか？

「私も忙しい中、困っているから聞いたのに…」と不快な思いをされるだけでなく、クレームへと発展する場合があります。

仕事とは、次の2つの役割を果たすことです。

- ・相手のご要望やご用件に、業務として、迅速に正確に添えていくこと
- ・相手の表情、態度、言葉を察しながら、感じよく接していくこと（接遇・マナー）

※人によるバラツキ、日によるバラツキ、  
時間によるバラツキを防ぎましょう



### 3. 感じのよい接し方のポイント

#### (1) あいさつは会話の潤滑油です

人は誰でも初めて出会った時に、まず「感じのよい人」なのか「感じの悪い人」なのかを見分けています。最初に「感じがよい」と思ってもらえれば、“よい対応をしてもらえそうだ”“よい説明が受けられそうだ”という印象になり、その後のコミュニケーションもスムーズになります。その大切な瞬間があいさつなのです。

#### (2) 感じのよいあいさつは4つのポイントを実践しましょう

「あ」	明るく 元気に！
「い」	いつでも、どこでも、誰にでも
「さ」	最初の言葉※から 先に自分から
「つ」	(毎日) 続けて行おう！

※最初の言葉とは、「おはようございます」の「**お**」、「ありがとうございます」の「**あ**」を意味しています。

▶よいあいさつを交わすことは、「お互いを認め合うこと」です



おはようございます

「安心」「やる気」「よい気分」  
「意欲」「嬉しい」「気づいてもらえた！」



…はよ……

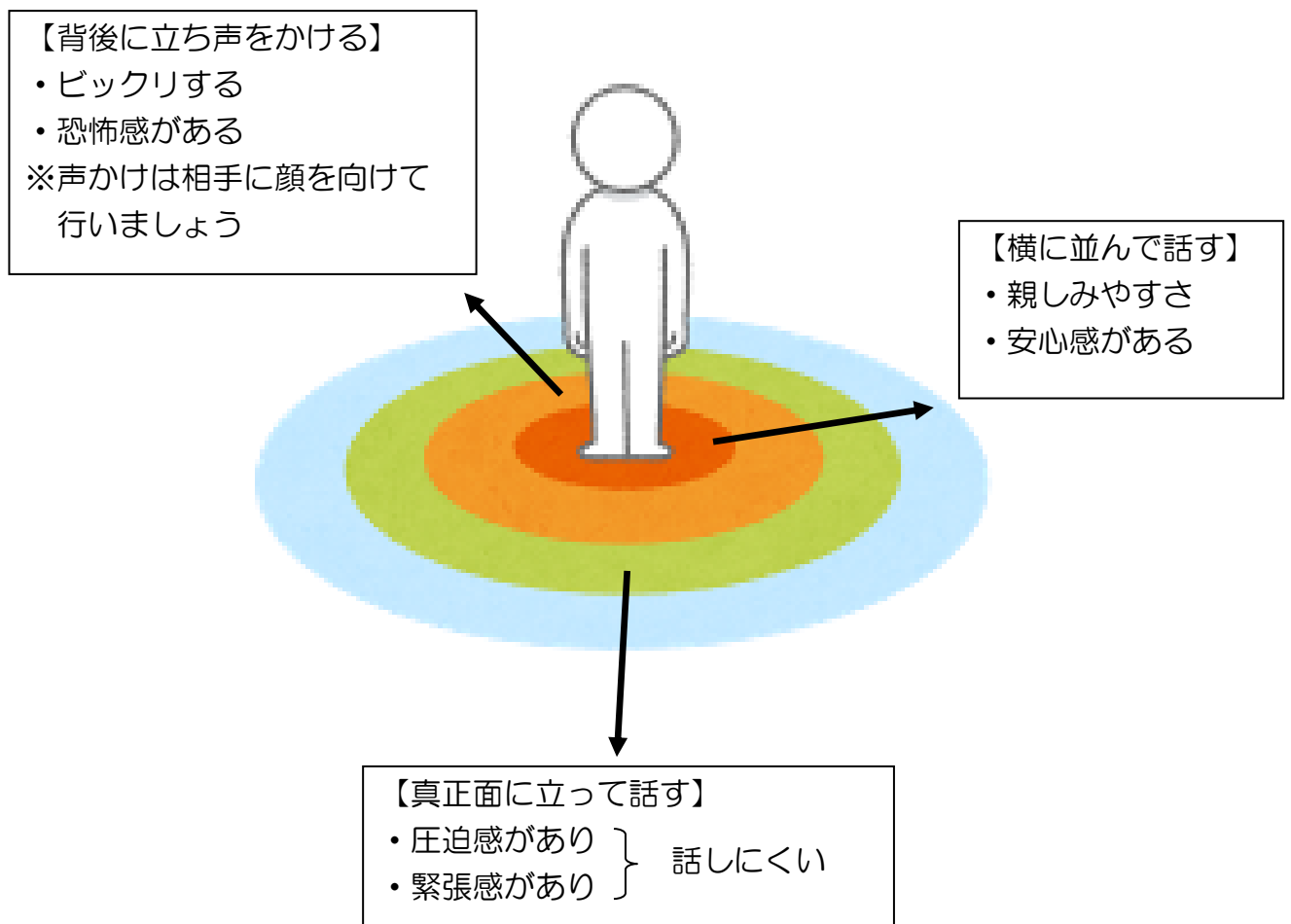
「不安」「意気消沈」「イヤな気分」  
「イライラ」「感じが悪い」「声をかけにくい」「わからないことがあっても聞きにくい」「反発したくなる」



## ① あいさつの言葉と添えたい気持ち

基本用語	添えたい気持ち
おはようございます	「お互いに気持ちよく1日をスタートしよう」という気持ちで
少々お待ちください（ませ）	迅速を心して
お待たせ（いた）しました	待つ人の気持ちを察して
申し訳ございません	素直に心から詫びる気持ちで
ありがとうございました	感謝の気持ちを込めて

## ② どこから声をかけられるかで、相手が受ける印象や気持ちも変わる



人との向きや距離で印象が変わります

### (3) 感じのよい伝え方と聞き方

#### ① 伝わるように話そう

人と関わるうえで、「言葉」や「話し方」は、とても大切な要素です。特に言葉には、その人の物の考え方・感じ方・性格・人生観などが表れます。

利用者さんとのやり取り、シルバー人材センターへの報告・連絡・相談、一緒に働いている人との会話など、すべて言葉を用いてやり取りを行います。

#### 伝え方のポイント

1. 明るく話しましょう
2. ゆっくり 丁寧に話しましょう
3. 伝わったかどうか 確認を大切にしましょう



#### ② 言葉を選んで伝えよう

説明の内容が同じでも、表現のしかたで印象が大きく変わります。お願いやお断りをするときには、特に言葉を選んで伝えましょう。

##### ✓ 否定形 ⇒ 肯定形

× (否定形) 「名前を書かないと中に入れません」

○ (肯定形) 「入られる前に、お名前を書いてもらえますか？」

##### ✓ 命令形 ⇒ 依頼形

× (命令形) 「もっと大きな声で話してください」

○ (依頼形) 「もう一度、お願いできますか？」

##### ✓ 可能な限り具体的に伝える

△ 「ちょっと待ってください」… “いつまで待っていればいいの？”

○ 「確認してきます。こちらで少し待ってもらえますか？」

○ 「この作業が終わったら行きます。少し待ってもらえますか？」

### ③ 話し上手は聞き上手

相手が自分に親身になって対応し、共感を持って接してくれていると感じるとき、満足感を覚えたり喜びを感じたりして、お互いのコミュニケーションが円滑になり、安心して会話を進めることができます。

また、正確な仕事を行うためにも、「話すこと」だけでなく「聞くこと」を活用しましょう。

#### 聞き方のポイント

1. あいづちを打ちながら聞きましょう
2. 大切な箇所は必ず復唱や確認をしましょう
3. 気持ちや状況を理解しながら聞きましょう



#### 【聞き上手の自己診断】

(○…やっている △…人や状況による ×…やっていない)

	項 目	○/△/×
1	相手の話を途中で遮（さえぎ）ることがある	
2	先回りして、説明やアドバイスをすることがある	
3	相手の言っていることを批判したり反論することがある	
4	わかっていないのに「わかりました」ということがある	
5	わからないことは自分から質問して、相手の言っていることを理解するように努めている	
6	相手がどのように答えようかと考えている間は、口を挟まず、待つようにしている	
7	聞いているときに、無表情にならないようにしたり、適度にあいづちを打つようにしている	

1～4が×で、5～7が○だと、あなたは聞き上手です。

相手や状況によって、必ずしもこのようにはいかない場合があります。しかし、相手は「説明される前に、まず、私の話をしっかり聞いてほしい」と思っています。

## 4. 報告とクレームへの対応

### (1) 報告は、安心・信頼の「要」

「ホウレンソウ」とは、「**報告（ホウ）**」「**連絡（レン）**」「**相談（ソウ）**」のことです。仕事の中でのやりとりのほとんどが、「ホウレンソウ」であると言っても、過言ではありません。仕事がスムーズに進めば、トラブルの発生が減り、人間関係も良好なものになります。

また、“どのように対応すればいいんだろう？”と迷ったり、自分の対応が適切かどうか判断に悩むこともあると思います。

報告で迷ったり困ったりしないよう、以下に説明する3つのルールを守りましょう。ルールを守ることで、安心して仕事に取り組むことができます。



### (2) 報告を行うときの3つのルール

#### その1 通常の仕事とは違うものは、速やかに報告する

- ① 「あれ？」「おや？」と思ったことはすぐに担当者に報告しましょう
- ② 仕事中でも報告を優先しましょう

#### その2 事実を正確に伝える

- ① 起きたことを具体的に、正確に伝えましょう
- ② メモに整理すると伝えやすいです
- ③ （自分に原因がある場合は）言い訳よりも「すみません」が大事です



#### その3 報告後の指示に従う

- ① 再発しないよう担当者の指示に忠実に従いましょう
- ② 報告した後は、気持ちを切り替えて再発防止に努めましょう



【参考】 伝える前にメモで整理する場合 5W1H に当てはめてみる

(例) あるスタッフさんの報告内容	
WHEN (いつ)	〇月〇日の午後△時ごろ
WHERE (どこで)	〇〇さんのお宅で
WHO (誰が)	〇〇さんから
WHAT (何が起きた)	指示されていない仕事を頼まれた
WHY (なぜ)	不明
HOW (どのように)	指示を受けている仕事ではない ことを伝えてお断りした

### (3) 報告が早いとよい理由は？



早い報告は、皆さんが安心して仕事を行うよい循環につながります。  
安心して仕事に取り組むためにも、「報告」をしっかりと行いましょう！

## (4) クレームへの対応

### ① クレームとは？

クレームは、「苦情」と理解されることが多いですが、本来は、「要望・主張・指摘」という意味があります。

クレームは、私たちの気づかないことや改善すべきことを、お客さまや利用者さんから提案していただけるものなのです。また、その内容に、真摯に誠実に対応することで、一層の信頼を得ることができます。

### ② クレームを受けた場合には？ ～対応を円滑に進めるポイント～

#### ポイント1 相手のお話をしっかり聞く

- ・ あいづち、復唱、確認を交えてお話を聞いていること示します
- ・ 内容だけでなく、気持ちや経緯等を理解しましょう

#### ポイント2 相手に敬意をもって説明する

- ・ 落ち着いた口調で、表情や態度に気をつけて説明しましょう
- ・ 滑舌よく話しましょう
- ・ 相手の発した言葉を用いながら説明しましょう

#### ポイント3 担当者や責任者と連携して対応する

- ・ 勝手に判断して対応してはいけません
- ・ 状況によっては、担当者や責任者に引き継いで対応します

#### 対応後に行うことは？

- ・ 原因を究明し、再発防止に努めます
- ・ 担当者や責任者への報告を行い、担当者や責任者から指示を受けます

※同じクレームやトラブルが発生しないように、今後の対応などについて正しい情報を得るために必要です。

## 5. 適切な情報の取り扱い

### 正しい情報の取り扱いも仕事に含まれます

業務上知り得た情報・知識・資料などは、機密情報として扱わなければいけません。

また、機密情報は、口頭・紙・データなどの形式を問わず、厳重に管理・保護されなければいけません。

#### 機密情報とは…

- ・派遣先情報（経営状況、人事制度、マニュアル、非公開情報等）
- ・派遣先社員情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、家族情報）
- ・取引先情報（取引状況全般）
- ・個人顧客情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、家族情報、購買履歴、通信履歴等）

次のような事例は、機密情報の漏洩にあたります。  
絶対に行わないでください。

- ✓ 昼休みや夜の会合など、社外で機密情報について話題にすること
- ✓ 業務上関係のない人に、機密情報を話したり渡したりすること
- ✓ 機密情報を勝手にメール、紙、データなどで社外に持ち出すこと

## 6. ハラスメントを正しく理解しよう

### (1) ハラスメントとは？

ハラスメントは、嫌がらせやいじめのことです。ハラスメントの問題がこじれて大きくなってしまふのは、本人にそのつもりがなくても、相手がハラスメントを受けたと認識すればハラスメントになる場合があるからです。

例えば、世間話の延長の冗談のつもりで「そんなんじゃ結婚できないよ」「おばさん、ちょっと待っていてね」と発言したとしても、言われた相手が傷ついて、ハラスメントだと感じればハラスメントになってしまうのです。

また、「〇〇と、言ってはいけない」「〇〇は、使ってはいけない」と考えると、何も言えなくなってしまいます。それでは、人間関係もコミュニケーションもスムーズにいかなくなります。

気持ちよく会話をし、良好な人間関係を築くために、「ハラスメント」について正しく理解しましょう。

一言で「ハラスメント」と言っても、いろいろなハラスメントがありますが、このテキストでは、セクハラについて説明いたします。

### (2) セクハラについて

#### ①セクハラとは？

##### セクシュアルハラスメント（セクハラ）

相手の意に反する性的な発言や行動です。  
それにより仕事上の不利益を与えたり  
職場環境を悪化させたりすることです。



## ② セクハラ的事例

### 絶対許さない！＜レッドカード＞のセクハラ

- × 性的関係を強要する
- × 不必要に体に触る
- × 性的な噂を流す
- × 業務外で待ち伏せをする



### 許さない！見過ごさない！＜イエローカード＞のセクハラ

- × 身体的特徴を取り上げて笑いものにする
- × しつこく食事やドライブなどに誘う
- × 「結婚しないのか」「子どもはまだか」とたずねる
- × 「大事な仕事は女には任せられない」「男らしさ・女らしさ」  
を踏まえた発言
- × 「オヤジ」「おばさん」などの発言



### ③セクハラをしないために

#### ✓ パーソナルスペースがあることを理解しよう！

両腕を横に真っすぐ伸ばして届く範囲を「パーソナルスペース」と言います。この範囲に人が近づくと、誰でも無意識に緊張したり、場合によっては不快に感じることがあります。この範囲内に入るときは、相手への配慮が必要であることを知っておきましょう。



#### ✓ 「思い込み」に気をつけよう！

「この程度なら許される」「昔は大丈夫だった」が「親しさの表れ」というのは、自分自身の勝手な思い込みである場合があります。

あなたの意図、思い込みとは別に、相手を不快に感じさせることがあります。どのような言動がセクハラになるかを正しく認識しましょう。



#### ✓ 「相手の気持ちを尊重する」ことが大切

- コミュニケーションの9割は、「表情」や「目線」、「しぐさ」など言葉以外のメッセージです。言葉以外の様々なメッセージを読み取って、**相手がどんな気持ちなのか、推測しましょう。**
- その言動は、自分にとって大切な人（配偶者や家族や親友）がされても許せますか？許せなければ仕事や職場でも控えましょう。
- 「イヤよイヤよも好きのうち」など、相手の反応を誤解していませんか？「嫌だ」と言う相手のメッセージを自分勝手に解釈してしまったとき、セクハラが始まります。

## 7. 会員就業心得 ～安心して仕事をしていただくために～

「会員のしおり」より抜粋

No	仕事や人間関係を発展させる12の心得	チェック
①	シルバー人材センター会員としての自覚をもち、お互いの人格を尊重しあい仲良く仕事をやりとげましょう。	
②	就業には誠意と責任をもって従事し、後日苦情を受けるなど、センターの信用を失することのないように注意しましょう。	
③	就業にあたっては、仕事に適した服装をし、必要な用具類は各自で準備してください。	
④	就業を始める時と終わる時は発注者にその旨を伝えましょう。	
⑤	やむを得ず、約束の仕事に就業できない時は、発注者と事務局の両方へ必ず連絡してください。	
⑥	就業中はもとより、就業先への行き帰りには交通事故にあわないようにするなど、安全には十分気を配りましょう。	
⑦	仕事の手順ややり方については、就業に着手する前に発注者とよく相談してください。	
⑧	就業内容に疑問がある場合は事務局へ連絡し、適切な指示を受けるようにしてください。	
⑨	くわえタバコや酒気帯びで仕事をしないでください。	
⑩	発注者や一緒に働く会員に宗教の勧誘、政治的な活動、物品販売や勧誘はしないでください。	
⑪	個人情報など、就業中に知り得た内容は一切漏らさないでください。（退会後も同様です。）	
⑫	センターを通さない仕事で、けがをしたり賠償事故を起こしたりした場合、保険は出ません。必ずセンターを通して仕事をしましょう。	

MEMO

---



---



---



---

## 広島市シルバー人材センター

### ●本部(中区・東区・南区・西区エリア)

〒730-0005 広島市中区西白島町23-9

TEL 082-223-1156

FAX 082-223-8528

### ●北支部(安佐南区・安佐北区エリア)

〒731-0292 広島市安佐北区可部4-13-13 安佐北区役所2階

TEL 082-815-5251

FAX 082-815-1139

### ●安芸出張所(安芸区エリア)

〒736-0082 安芸区船越南3-4-36 安芸区役所4階

TEL 082-822-0300

FAX 082-822-0386

### ●佐伯支部(佐伯区エリア)

〒731-5135 佐伯区海老園2-5-28 佐伯区役所附属棟1階

TEL 082-922-0520

FAX 082-922-0587



| e-mail | [hirosima@sjc.ne.jp](mailto:hirosima@sjc.ne.jp)

| URL | <https://silver.hiroshima.jp/>