

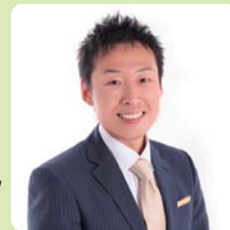
ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

知っ得
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第1回

「安心感を与える言葉使い」

合同会社 友歩
代表 上前 拓也



今回より接遇とマナーについての執筆を担当させていただきます、合同会社友歩の上前拓也と申します。全6回よろしくお願いたします。

第1回目は「安心感を与える言葉使い」についてです。

言葉使いについて考えるその前に、まず、マナーとは何かについて考えてみたいと思います。

マナーとは一言で言うと「相手を大切に思う"気持ち"を形式化したもの」です。マナーを守るということは、相手を大切にすることなので、相手に不快な思いをさせないということです。

言葉使いについても同じです。相手に不快な思いをさせない気持ちを持つことはとても大切です。職場の同僚や利用者様と話す時に特に気を付けたいのは「何を伝えたかよりも、何が伝わったか」です。

例えば、利用者様に「ちょっと待ってください」と伝えたとして、伝える方は1分くらい待っててもらおうと思っていたとしても、伝えられた利用者様は、もしかしたら10分くらい待たされるのかな、と受け取

るかもしれません。若しくは、いつまで待たされるのだろうと、不安な気持ちにさせてしまうかもしれません。確実に「1分位待っていてください」と利用者様に伝えることで、利用者様に安心感を持ってもらえます。

また、確実に伝わる言葉だったとしても、その表現がきつくなると、相手に不快な思いをさせてしまいます。伝える時には柔らかい表現になるように配慮するのも、大事なマナーです。

柔らかい表現にするには言葉の前にクッション言葉を付け加えます。「1分待っていてください」とだけ伝えられると、受け取った人は命令された気持ちになり不快な思いをするかもしれません。「恐れ入りますが(←クッション言葉)1分お待ちください」と伝えられると、受け取った人も不快な思いをせずに済みます。クッション言葉は、言葉通り衝撃をやわらげるクッションの役目があります。

確実に伝えることと、柔らかく伝えること、この2つを意識することで相手に安心感を持ってもらえます。


クッション言葉とその使用例

クッション言葉	使用例
恐れ入りますが	恐れ入りますが、伝言をお願いできますでしょうか
失礼ですが	失礼ですが、以前お電話をいただいたことはありましたでしょうか
あいにくですが	あいにくですが、時間がございません
申し訳ございませんが	申し訳ございませんが、こちらでは対応することができません
申し上げにくいのですが	申し上げにくいのですが、明日から5分早く来ていただけませんかでしょうか
お手数をおかけしますが	お手数をおかけしますが、こちらにご記入をお願いします
差し支えなければ	差し支えなければ、ご住所を教えてくださいませんか

著者プロフィール

上前 拓也(かみまえ たくや) 合同会社友歩 代表・日本実務能力開発協会 理事長

1975年小樽生まれ。1996年国立釧路工業高等専門学校卒業後、社会福祉法人を母体とする道内大手企業に13年間勤務。新入社員教育やシステムエンジニア等、様々な業務に関わるが、営業職の時にはコーチング手法を用い、年間新規契約数450件を獲得。2009年、合同会社友歩設立。企業向けのコーチング、コミュニケーション、集中力向上に関する研修や講演、コーチの育成など幅広く活動を行う。日本国内と、アジア、アメリカ、オセアニア、ヨーロッパ等、世界で活躍するコーチを育成している。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー 知っ得
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第2回

「電話とメール対応のポイント」

合同会社 友歩

代表 上前 拓也



第2回目は「電話とメール対応のポイント」についてです。今回はまず、「対面」「電話」「メール」、この3つのコミュニケーションについての違いから探っていきたいと思います。

・対面でのコミュニケーション

対面でのコミュニケーションは、「言葉のやり取り」「声のトーンや大きさ」「表情や態度」、主にこの3つをお互いにやり取りします。コミュニケーションで多くの人が重要視するのは、言葉のやりとりや声のトーンや大きさですが、実は相手の心情に多大な影響を与えるのは「表情や態度」です。

・電話でのコミュニケーション

電話でのコミュニケーションは、相手に大きな影響を与える表情や態度を伝えることが出来ません。なので、電話越しに相手に伝える言葉や声を強く意識しなければなりません。

その点を踏まえ、まずは相手にしっかりと伝えるために、基本は、①「少しゆっくり、高めのトーンで話す」ことを心掛けます。利用者様など、ご高齢の方とお話される際はより意識します。但し、電話の相手が早口だったり低いトーンで話される方でしたら、早さやトーンをある程度相手に合わせることで先方も話しやすくなりますので（ペーシングという技法です）、聞き取りやすく話すことを心掛けつつも、相手にペースを合わせることも意識します。

もう一点は、②「名前や数字などは、はっきり伝える」ことを心掛けます。対面での会話であれば、相手は声だけではなく、表情や口の動きでも言葉を聞き取ろうとします。しかし、電話ではそれが叶いません。特に電話越しに伝えにくいのは名前や数字です。

私の名前は上前（カミマエ）という苗字ですが、電話越しに普通に伝えたのでは、ほぼ100%間違えて伝わります。（カイマイ様ですか？などと聞き返されます）名前を伝える時には「カ・ミ・マ・エと、申しま

す。」と、ゆっくりと、はっきりと伝えています。

数字を伝える時も一つ一つの数字を区切って伝えます。そして特に間違えやすい4と7。4は、シではなく「ヨン」、7は、シチではなく「ナナ」と伝えます。

他には、電話対応マナーの基本でもありますが、「重要なことはメモを取る」「自分からかける時は最初に会社名と名前を名乗る」「電話を終えたら、受話器はそっと置く」など、電話対応の基礎的なことも、ベテランになるほど忘れがちになってしまうので、今一度基本に戻ってチェックしてみてください。

・メールでのコミュニケーション


メールでのコミュニケーションは、表情や態度を伝えることが出来ないだけでなく、声のトーンも伝えることが出来ません。相手に伝えられるのは文字情報のみです。

文字情報は感情やニュアンスを伝えにくいという特徴があります。余計な文章が加わると尚更相手に伝わりにくくなります。メールを送る時はシンプルに、且つ内容を明確に伝える必要があります。

メールのポイントは2点。まず①「内容の概要が分かる件名をつける」ことです。件名に「こんにちは」などと書いてしまうと、相手はメールの内容を把握出来ません。「施設の空き状況について」など、件名を見ただけでメールの概要が分かる様心掛けます。

もう一点は、②「本文は要点を押さえ簡潔に伝える」ことです。簡潔に、そして確実に伝えるためには「5W1H（だれが、いつ、どこで、なにを、なぜ、どのように）」を用いたり、結論を最後に書くのではなく最初に記述するのがコツです。

他にもメールのマナーとして「顔文字、(笑)、(泣)などを使わない」「緊急の要件にはメールではなく電話を使う」「『拝啓』『敬具』『時下益々…』などの頭語や結語、時候の挨拶は省略する」といった、メールの基本も忘れがちです。今一度チェックしてみましょう。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー 

知っ得
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第3回

「言葉以外の接遇」

合同会社 友歩

代表 上前 拓也



第3回目は「言葉以外の接遇」についてです。

接遇に限らずですが、人と関わる時に、言葉(話の内容)以外に相手の心境に影響を与えるものとして、「表情や態度」、「声のトーンや大きさ」があります。

特に、表情や態度は相手への影響が一番大きいと言われています。

接遇では、何はなくとも必要不可欠なのは笑顔です。笑顔は利用者様に対して「受け入れます」の表れです。笑顔無しの対応は、拒絶の態度と言っても過言ではありません。

利用者様は、職員の表情によって様々な感情を抱きます。職員が笑顔で接することで、安心感を持ってもらえたり、職員に対して信頼の気持ちを持ってもらえるようになります。

逆に、無表情や疲れた顔で対応してしまうと、介護サービスを楽しいとは思ってもらえないし、介護が負担で疲弊させているのでは?と、不安な気持ちにさせてしまいます。

笑顔や良い表情の作り方は、目尻を下げるとか、優しい眼差しとか、色々な方法がありますが、一番手っ取り早く表情を変えられるのは「口」です。口元の筋肉は表情筋全体に影響を及ぼすので、場面によって口元をコントロールすることで、その場に適した表情を作ることが出来ます。

挨拶時や利用者様とすれ違う時など、自然な笑顔を見せる時には、上の歯を8本見せるようにします。実際に鏡を見て8本の歯を見せてみると分かるかと思いますが、きっと想像よりもかなり口角を広げなければ8本の歯は見えないはずです。そのくらい口角を意識してやっとな、相手から見たら普通の笑顔に見えると思っておきましょう。

更に、喜びや驚きを表現する時には前歯を10本

見せる気持ちで。その位大きさに表現することで、やっとな利用者様に思いが伝わります。

こちらから何かを説明する時は、逆に笑顔が強すぎると説得力に欠けてしまうので、前歯が4本くらい見える表情を鏡を見ながら練習してみてください。笑顔ではないが暗くもない表情が作れることと思います。

口元のコントロールが出来ましたら、次に声のトーンも意識してみましょう。

楽しい会話や喜びの一言は、「上のソ」の音を意識します。どういうことかと言いますと、普段発している音声のトーンをドレミの「ド」として、そこを基準としてレ・ミ・ファ・ソまでトーンを上げて、その音で「ありがとうございます!」とか、「嬉しいです!」と伝えることで、利用者様にその思いが伝わりやすくなります。

悲しい話や謝罪の時の一言は「下のソ」の音を意識します。普段の声を「ド」として、そこから下のソまで下げたトーンで伝えることで、気持ちが伝わりやすくなります。

利用者様との普段の何気ないコミュニケーションでは、相手の心境に影響を与えるのは、話の内容よりも、表情や態度、声のトーンです。普段からそれらを意識することで、利用者様との関係は良好になることと思います。

そして何よりも大切なのは「気持ち」です。

利用者様を想う気持ち、敬う気持ち、快適に過ごしてもらいたいと思う気持ち、これらの気持ちは必ず表情や声に乗って相手に伝わります。

職員の気持ちが接遇の土台となることを念頭に置いて利用者様と接していきたいものです。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

知っ得
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第4回
「クレーム対応」

合同会社 友歩
代表 上前 拓也



第4回目はクレーム対応についてです。

クレーム対応スキルを身につけることは大切ではありますが、まずはその前に、クレームを発生させないことに意識を向けることが重要です。そのためにも、第1回から第3回まで「言葉使い」「電話とメール対応」「言葉以外の接遇」について学んできました。

基本的な接遇とマナーを実践していれば、クレームの嵐となることはありませんが、それでも発生してしまうのがクレームです。これを機にクレームへの対応方法を身につけておきましょう。

我々の仕事においては、利用者様やご家族が期待したサービスを受けられなかったためにクレームに繋がるケースが多いと考えられます。

当然、利用者様やご家族は不快な思いをされており、怒り、または怒りに近い感情を抱いています。まずは、その感情を増幅させてしまわないように、誠意ある姿勢で対応します。

クレーム対応の基本的な姿勢は「せ・め・て・あし・ふく」で覚えます。

せ	・・・	背筋を真っ直ぐ伸ばす
め	・・・	目を真っ直ぐ相手に向ける
て	・・・	手は軽くひざの上に乗せる
あし	・・・	足は組まずに整える
ふく	・・・	服装は清潔を心掛ける

「初頭効果」という心理学用語があります。最初に与えられた情報が後の情報に影響を及ぼす現象を指します。人に対する第一印象が長い間残り続けるのも初頭効果の影響です。クレームへの対応がうまくいくかどうかは、最初の数秒の姿勢で決まると言っても過言ではありません。

誠意ある姿勢はそのまま保ちながら、下記①

～④の順で対応出来るように努めましょう。

①傾聴とお詫び

- ・ 心情を理解し、不快な思いをさせてしまったことを「お詫び」します。
- ・ 相手の話を否定せず、まずは全て受け止めます。
- ・ 話を途中で遮らず、最後まで聴くことで、主訴を把握することが出来ます。

②事実確認

- ・ 相手が全て話し終えたら、こちらが必要なことを相手にお聞きします。
- ・ 苦情が発生した原因を調査、または特定します。

③スムーズに対応

- ・ 苦情に対する最善の対応や代替案をお伝えします。
- ・ 相手に分かりやすい言葉や順序で、対応策を説明します。
- ・ こちらの釈明や、相手へ伝えるべき事項は、最後に簡潔にお伝えします。

④再度のお詫びと感謝

- ・ 再度、不快な思いをさせてしまったことを「お詫び」します。
- ・ 時間を割いていただいたこと、苦情をいただいた事に感謝します。

そして最も大切なのは、クレームの再発防止に努めることです。

クレーム対応後には、クレームの内容と、どの様に対応したかを記録し、職場全体で情報の共有化を図る仕組みを作ることが再発防止に繋がります。

起きてしまったクレームは、職場全体の責任と捉え、職員全員で再発防止に努める姿勢が、クレームの減少に繋がります。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー

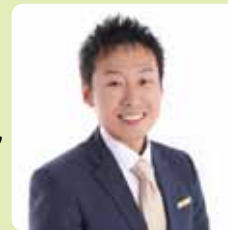
知っ得
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第5回

「スマートな名刺交換の方法」

合同会社 友歩

代表 上前 拓也



このコラムも早いもので5回目、残すところあと2回となりました。今回は「スマートな名刺交換の方法」についてです。

名刺交換は、初めて会う人に対して行います。

特に、利用者のご家族様へ名刺をお渡しする機会や、取引業者様と名刺交換の機会が多いかと思えます。名刺交換は、相手に第一印象を与える大切な挨拶です。前回のクレーム対応の記事にも記載しましたが、「初頭効果」といって、第一印象が相手の中に長い間印象として残るので、今後の関係をより良いものにするためにも、名刺交換はしっかりと行いたいものです。

名刺交換は、目下の人から目上の人に対して先に名刺を差し出します。

ここでの目下、目上というのは、年齢や社会的地位ではなく、ビジネス上でお金を払う側が目上、お金をいただく側が目下となります。

利用者様やご家族はお金を払う側になるので目上です。ご家族などから名刺をいただく機会は少ないかもしれませんが、もし先方が名刺をくださり、名刺の交換という形になる様でしたら、こちらから先に名刺を差し出します。ただ、現在は目上目下に関わらず、同時に交換するのが主流にもなりつつあります。相手が目上でも相手から名刺を差し出してくださった際には自分も差し出し、同時に交換を行うようにしましょう。

名刺交換は、複数名で行うこともあります。例えば、自社の数名で企業へ訪問した際、訪問先が目上であれば、双方の役職はどうあれ、先方の全員が目上に当たります。

そして、複数での名刺交換は、役職が上の人から順に行います。

例えば、

自 社：自分、施設長、社長


訪問先：担当者、担当者的上司

という5人が名刺交換をする場合は、

- ①自社の社長と、訪問先の担当者的上司
 - ②自社の社長と、訪問先の担当者
 - ③自社の施設長と、訪問先の担当者的上司
 - ④自社の施設長と、訪問先の担当者
 - ⑤自分と、訪問先の担当者的上司
 - ⑥自分と、訪問先の担当者
- という順になります。

その他、名刺交換をスマートに行うためのポイントをいくつか挙げていきます。

1. 相手の目を見て「〇〇(会社名)の△△(名前をフルネームで)と申します。宜しくお願いいたします。」と笑顔で名刺を差し出します。つい名刺を見ながら下を向いて挨拶をしてしまいがちなので注意しましょう。
 2. 名刺を渡す向きは、相手を読める方向です。差し出す時に、自分が自分の名刺の名前を読める方向は間違いです。
 3. 名刺を差し出す時も、いただく時も、両手の親指と人差し指で持って行きます。そして交換の際には持つ指で名刺に記載された会社名や名前が隠れない様、名刺の隅を持ちます。間違っても人差し指と中指で挟んで行うことの無いように。(意外と多く居ます!)
 4. 名刺を両手でいただいたら、「〇〇様ですね」とお名前を確認します。名刺は胸より下に下げない様に。(名刺を粗末に扱う行為に当たるため)
 5. いただいた名刺はすぐには仕舞わず、打ち合わせ等が終わるまでテーブルの上に置いておきます。1名の場合は名刺入れの上に置き、複数名であれば座席に座られている順に並べておくことで、名前を覚えやすくなります。
- いただいた名刺は相手の分身であり、差し出す名刺は自分の分身でもあります。
- 頂いた名刺は丁寧に扱うこと、汚れたり折れたりしていない美しい状態の名刺を渡すこともぜひ心がけておきましょう。

ケアマネのためのスキルアップ情報コーナー 

知っ得
特別授業

ケアマネのための接遇とマナー実践講座 第6回
「職場内のマナー」

合同会社 友歩
代表 上前 拓也



第6回目のコラムです。いよいよ最終回となりました。今月は「職場内のマナー」についてです。

第1回でも記載しましたが、まずは、「マナー」とは何かを振り返ってみましょう。

マナーとは一言で言うと「相手を大切に思う"気持ち"を形式化したもの」です。マナーを守るということは、相手を大切にし、相手を不快にさせないということです。

職場内のマナーということで考えると、職場で他の職員や利用者様が不快な思いをするような行動や言動に気を付ける、ということになります。

職場内のマナーは数多くありますが、今日はその中でも重要な三点、「あいさつ」、「態度」、「報連相」についてお話します。

「あいさつ」は、マナーの基本です。良いあいさつが飛び交う職場はそれだけで明るい雰囲気になります。

あいさつは、「あ・い・さ・つ」の一文字ずつを頭文字として、下記の4つのポイントを押さえておきましょう。

あ	あかるく (笑顔で)
い	いつでも (自分の機嫌に左右されず)
さ	さきに (自分から率先して)
つ	つづける (毎日積み重ねる)

ちなみに、「つ」は、「次の言葉も」という意味合いも含めます。

「おはようございます」だけで終えず、「今日も良い天気ですね」など、もう一言を付け加えると、明るいコミュニケーションが生まれます。

「態度」は、周りの人が不快にならない態度に気を付けます。いくら仕事ができる社員でも、態度が悪く他の職員や利用者様に不快な思いをさせる人は、職員の集中を乱したり、利用者様を怒らせてしまったりと、職場にマイナスの影響を与えてしまいます。

特に、下記のような態度は大きな不快感を与えて

しまいます。

- ・いつも不平・不満ばかり言う
- ・乱暴な言葉使い
- ・身だしなみが乱れている
- ・人を傷つける言動や行動
- ・すぐに機嫌を悪くする
- ・清潔感が無い

清潔感とは、「清潔」とは違います。朝、髪を綺麗に洗ってきて清潔でも、髪がボサボサのまま出社すると清潔感はありません。洗いたての制服を着て清潔でも、シワだらけであれば清潔感はありません。

「報連相」は、報告・連絡・相談の略で、使い分けるのがマナーです。それぞれの意味合いをまとめます。

報告 上司から指示された仕事の進捗状況や結果を知らせること。期限内に終わらないと判断した時にもすぐに知らせること。

連絡 情報の伝達。上司や部下関係なく、その情報が必要な人全員に漏れが無いように伝える。その際、感情は含めない。

相談 自分では判断し切れない時に、上司や他職員に意見を求めること。相談しやすい人に相談するのではなく、答えを持っている人に相談する。

報連相は、職場内のコミュニケーションを円滑にする大切な3つの手段です。3つの違いを認識し、心地良いコミュニケーションを行いたいものです。

全6回に渡ってコラムを担当させていただきました。約1年、長い間皆様お付き合いいただき本当にありがとうございました。心地良いマナーで、皆様の職場がより明るくなることを心よりお祈りしております。

いつの日か、研修や講演などで皆様の笑顔にお会い出来る日を楽しみにしております。