会員接遇マニュアル

１．あなたはシルバー人材センターの代表です

皆さんは、今までのご経験や能力を生かし、老後生活の維持と社会参加による生きがいの充実を図ろうと、シルバー人材センターへ入会されたことと思います。

当センターはこれまで、ご依頼をいただいているお客様と会員の皆さん１人ひとりの真面目な仕事振りに支えられてきました。

今回、お客様や利用者さんに対して、相手の状況やニーズをくみ取り、適切な言葉遣いや態度、行動で対応する力を高めるため、会員接遇マニュアルを策定し、ご活用していただくことといたしました。

この会員接遇マニュアルを基本とし、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、お客様や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。

是非とも、このマニュアルをご活用ください。

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、高齢者に働く機会を提供し、生きがいの充実や健康の維持を図るとともに、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お客様から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。お客様の仕事場に出向いて仕事を行っていただく上では、そこを利用する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。

皆さんが感じの良い応対をすると、利用者さんは「このお店の店員さんは感じが良い」と周囲の人たちに言い、利用者さんの声としてお客様にいい評価が寄せられます。一方、応対が悪いと「感じが悪い」という評判はアッという間に広がってしまいます。

利用者の方からは、誰が社員で誰がシルバー人材センターの会員なのかわかりませんし、そこで働いている人は皆社員として見られるのです。

３．感じの良い接し方

社会人として、どんなに経験を持っていたとしても、コミュニケーションの基本になるのがあいさつです。

人は誰でも初めて出会った時に、まず「感じの良い人」なのか「感じの悪い人」なのかを見分けています。最初に「感じが良い」と思ってもらえれば、“良い対応をしてもらえそうだ”“良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。

【あいさつのポイント】

- あ　あかるく　元気に
- い　いつでも、どこでも、誰にでも
- さ　さいしょは、自分から
- つ　つづけて行う

【あいさつの言葉・基本用語】

おはようございます

こんにちは

ありがとうございます

申し訳ございません

良いあいさつを交わすことは、相手を認めて尊重する気持ちを言葉や態度で伝え合うことです。単なる決まり文句ではなく、人間関係を円滑にする大事な行為とされています。

良いあいさつは、相手に「安心」「良い気分」「意欲」を感じてもらえ、あいさつによって、人間関係に良い影響があると同時に自分の気持ちに良い影響があります。

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ります。人との向きや距離で印象が変わります。

【横に並んで話す】
- 親しみやすさ
- 安心感がある

【真正面に立って話す】
- 圧迫感がある
- 緊張感がある

【背後に立ち声をかける】
- ビックリする
- 恐怖感がある

※声かけは相手に顔を向けて行いましょう

４．感じの良い伝え方・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、お客様や一緒に働いている人との会話など、すべてにおいて言葉を用いてやり取りを行っています。

【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、否定形ではなく肯定形で伝えましょう。

否定的な言葉は相手を怒らせたり萎縮させたりしますが、肯定的な言葉は受け入れてくれていると好印象を与えます。

※例　否定形(×) ⇒ 肯定形(〇)

× ２日間で仕上げてもらわないと困ります。

〇 ２日間で仕上げてもらえると助かります。

× 電気を消さずに部屋を出ないで下さい。

〇 電気を消してから部屋を出て下さい。

× 靴のまま入らないでください。

〇 スリッパに履き替えてからお入りください。

③ 相手の話をよく聞きましょう

相手の話を丁寧に聞き、気持ちや考えをくみ取ることも会話の一つです。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。

【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

５．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、お客様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
- 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】

- 担当者や責任者への報告を行い、指示を受けます
- 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

【ポイント４　対応後に行うことは？】

- 原因を究明し、再発防止に努めます

６．適切な情報の取り扱い

業務上知り得た企業情報等（下記①～④）は、口頭・書面・電子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。

① 企業情報（経営状況、人事制度、マニュアル、非公開情報等）
② 企業社員情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス、家族情報等）
③ 取引先情報（取引状況全般）
④ 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、購買履歴等）

※次のような事例は、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、社外で企業情報等について話題にすること
✓ 業務上関係のない人に、企業情報等を話したり渡したりすること
✓ 企業情報等を社外に持ち出すこと

7．ハラスメントを正しく理解しよう

（1）ハラスメントとは？

ハラスメントとは、ある発言や行為によって、相手に不快な感情を抱かせたり、脅したり、人としての尊厳を傷つけたりすることです。一般的には相手が不快に感じる言動を指しますが、ハラスメントかどうかは、行為の内容や頻度・継続性、就業環境への影響などを踏まえて総合的に判断されます。

代表的なハラスメントとしては、セクシュアルハラスメント（セクハラ）、パワーハラスメント（パワハラ）、マタニティハラスメント（マタハラ）、カスタマーハラスメント（カスハラ）などが挙げられ、本人にそのつもりがなくても言われた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ります。

また、ハラスメントになるから、「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。

ここでは、セクハラについて説明いたします。

（2）セクハラについて

セクハラとは、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。

① セクハラの事例

＜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

＜イエローカード＞のセクハラ

× 身体的特徴を取り上げてる
× 食事などに誘う
× 「結婚しないのか」「子どもはまだか」とたずねる
× 「男らしさ・女らしさ」を踏まえた発言

② 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。

８．会員就業心得

① 就業に当たっては、会員としての「自覚」と「誇り」を持ち、お互いに協力し誠実に仕事をしましょう。

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 仕事先での利用者さんやお客様に対しては、丁寧な態度で接しましょう。

④ 仕事の手順ややり方については、就業先からの説明をよく聴き、良い仕事をしましょう。

⑤ 就業の日時は必ず守りましょう。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 就業中に知り得た情報は一切漏らさないでください。（退会後も同様です。）

⑦ 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。

⑧ 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。

⑨ 利用者さんやお客様及び他の会員に迷惑をかける行為は一切やめましょう。

令和８年 11 月