



上のQRコードを読み取ると、(公益社団法人)佐倉市シルバー人材センターのホームページが開きます。

# ハローシニア佐倉

(公社)佐倉市シルバー人材センター

なるほど!



## 接客力向上

研修分科会の活動の一環として、「接客力向上研修」が開催されました。

「接客力向上」というと皆さん「今更…」とお思いでしょう。確かに「今更…」ですが、会員の皆さんがいろいろな所でお客様と接してコミュニケーションの誤解が引き起こす苦情が発生しております。以前も当センターで「接客・マナー研修」をたびたび実施しましたが、依然として苦情は減るどころか最近は特に増加しております。そこで今回は、外部講師を招いて9月13日に「接客力向上研修」が開催されました。研修に参加して、「なるほど!」と思った事をご披露します。



### ① お客様に対する、私たちの役割

私たちの仕事に対してお客様は、何らかの「期待」を持っています。例えば「すぐに対応して欲しい」「分かりやすく説明して欲しい」「迅速に行動して欲しい」「快く挨拶して欲しい」、また「費用は、いくらぐらい?」と様々です。

もちろんどれも迅速に、丁寧に、分かりやすく対応しなければなりません。お客様の期待に応えることが、第一にしなければならぬ私たちの役割です。

### ② 接客の基本

まずは、お客様の期待に応えるには、以下の項目を実践しなければなりません。接客の基本は、第一印象の影響を意識する事から始まります。

第一印象とは、以下の項目で決まります。

- \* 視覚 (身だしなみ・表情・態度・姿勢)
- \* 聴覚 (声の大きさ・話すスピード・トーン)
- \* 話の内容

それでは、各項目を具体的に説明しましょう。

#### 1 身だしなみの3要素

- \* 清潔感がある。
- \* 機能的である。
- \* 違和感がない。



#### 2 お辞儀の仕方

\* 一般的なお辞儀は、「会釈」が良いと思います。「おはようございます」「かしこまりました」「ありがとうございました」等々。

### ③ お客さまの話を聞く態度

お客様の話や気持ちを伺ったら、「理解したことを伝える」ことが重要です。理解したことを伝えるための基本となる方法は、以下の通りです。

- \* 相手の顔を見る \* うなづく
- \* あいづち \* フィードバック

### ④ クッション言葉を使う

\* お客様に何かを「お願いするとき」や「お断りをするとき」などは、印象をソフトにするために、クッション言葉を使いましょう。



- 例** 「お待ちください」  
☞ 「恐れ入りますが、お待ち下さい」
- 例** 「わかりません」  
☞ 「申し訳ありませんが、私では分かりかねます」

### ③ 苦情の要因と事例

昨今の苦情は、言葉の使い方や表現の仕方の解釈のずれが原因だそうです。公共施設で起きている苦情となる事例が紹介されました。

- 事例 1** 施設利用において、時間前なのに「時間だから片付けて出て行って」と言われた。
- 事例 2** こちらが挨拶をしたのに、下を向いたまま挨拶がなかった…。電話中でもないのに…。
- 事例 3** 電話対応で、電話の際に自分の名前を名乗らない会員がいる…。

**事例 4** 就業中にタブレットを見てさぼっていた。

**事例 5** 備品が故障しているので、交換して欲しい旨を伝えると「市役所に言ってください」と言われた。

皆さん、どう感じましたか?



### ④ 苦情対応の基本 (万が一のために…)

苦情対応の手順は、以下の通りです。

- 「お詫び」…… まず、お詫びをします。  
「聴き取る」… お客様の言い分を聴きます。  
途中で弁解や議論をしてはいけません。  
「確かめ」…… お客様の求めている要望を確認します。  
「動き」…… 迅速に解決の努力をしましょう。  
結論は急がず、処理はスピーディーに!  
「伝え」…… 曖昧な表現をしないで、うそをつかない。  
「決める」…… 解決策を明確に提示しましょう。  
曖昧な表現や時間の遅れは、苦情を大きくします。

#### 「接客力向上研修」を終えて

常務理事 田中 豊嗣

如何ですか?  
苦情対応は、大変難しい事ですが、落ち着いて冷静が番です。「接客・マナー」は、「今更…」と思わないで常に意識しましょう。

「接客力向上研修」を終えて



# 参加しよう! 月1の清掃

ツ・ネ・イ・チ



特別企画  
清掃ボランティア

## 臼井・千代田地区

臼井・千代田地区の清掃活動は毎月第一日曜日に臼井駅前・染井野・江原台・八幡台の4か所で行われています。八幡台を除く3か所は午前7時から、八幡台は午前7時30分から行われています。

朝7時に臼井駅南口駅前ロータリー中央に集合ということでしたが、集合時間の15分前には、十人余りの参加者が既に来ていました。集合時間になると、まずラジオ体操を行い、その後、各自所定の場所に分散して清掃活動を行いました。約30分の清掃活動後、参加者は再び臼井駅前のロータリーに集まり、収集してきたごみを燃やせるごみ、瓶、缶等に分別する作業を行い、最後に、責任者の平田さんから連絡事項の紹介がありました。

収集したごみは所定の場所に置いておくと、担当者がシルバー人材センターの事務局に連絡し、そこから市の担当部課に連絡がいき、翌日ごみ収集車が収集していくということで、この点でも地域、事務

局と市が連携しているということを知りました。

日曜日の朝、ゆっくり寝たい人もいるでしょうが、何か達成感を得た一方、あるいは他の会員の方とコミュニケーションを取りたい方、清掃活動に一度参加したらどうでしょうか。

取材担当/広報委員  
田端 直樹



清掃場所 (集合場所)	実施日	開始時刻
臼井南 (臼井駅南口ロータリー)	第 1 日曜日	通年 7:00
七井戸公園 (正面入口水場)		通年 7:00
八幡台 (2丁目自治会館前)		通年 7:30
江原台 (第2公園)		通年 7:00

★各地区とも開始時間は変る場合があります



# 活動で、地域に貢献！



## 佐倉・和田地区

佐倉・和田地区の清掃活動は毎月第一日曜日に3か所で行われています。地域の人たちが少しでも気持ちよい環境で過ごせるように…、毎月1度の活動を続けています。



佐倉・和田地区の清掃活動は、毎月第一日曜日に、3カ所で行われています。朝6時集合のJR北を取材してから、次に公園内と歩道の清掃活動を行っている白銀を取材しました。

JR北の清掃活動範囲は、JR佐倉駅北口ロータリーから北へ国道296号線までの片道2車線の道路沿いや植え込み内と歩道です。

集合時間が早いのは、就業時間の関係と安全を考慮して、通行量の少ない早朝に活動しているそうです。時間の節約のため、自宅から集合場所まで捨

てられた空き缶や吸い殻などを拾いながら集合場所へ向かいます。少し遠くから来る人は、車や自転車を城南橋付近に止めてから活動しています。

一回りすると、城南橋に集まり、必要に応じて草取り、終了後は連絡事項や情報交換して終了です。

白銀公園は、白銀二丁目にある広さ2haの公園です。白銀は、この広い公園内と隣接する国道296号線の歩道を清掃しています。

佐倉よりの白銀公園の看板付近に集合します。ラジオ体操で身体をほぐし、

活動に入ります。

取材時には、台風15号による大量の落ち葉や小枝をほうきとちりとりで集め、白い袋に12個ほどになりました。住民の皆さんは公園を大変綺麗にお使いでゴミは少く、太い枝などは市役所が収集してくれると、清原さんから伺いました。

清掃終了後は、班長の進行で連絡や情報交換の時間です。新人会員紹介がありました。分担は、合計6班ありますが白銀の方が多いようです。

清掃活動への参加者が固定されつつあるのは、それぞれの事情があるかと思いますが健康寿命を延ばすため、シニアを支えてくれている若い人や地域への恩返しとして、参加できる時は年一回でも参加して、シルバー地域班の輪を広げていきたいと思っています。

取材担当／広報委員  
岩淵 功



清掃場所 (集合場所)	実施日	開始時刻
京成南 (京成佐倉駅南口駐輪場)	第1日曜日	通年 6:45
JR北 (城南橋のたもと)		4月～11月6:00 12月～3月6:30
白銀 (白銀公園)		4月～11月7:00 12月～3月8:00

★各地区とも開始時間は変る場合があります

# 表装

同好会

活動場所のワークプラザの1階にお尋ねしました。

表装とは、簡単に言うと書画の巻物、掛物などを作ること、家にある書、自分で揮毫した書、新聞の切り抜きからお酒のラベルに至るまで、いろいろな素材を、和紙で裏打ちし、板に貼って乾かすところから始め、いくつもの工程を経て掛物に仕上げるのだそうです。糊付けと乾燥を繰り返すため、一つの作品を仕上げるのに3か月ほどかかるとのことですが、その制作過程が面白く、思ったものが出来上がった時の喜びは、ひとしおだそうです。記者の質問に、皆さん楽しそうに答えてくれました。



会員の中には、自宅の痛んだ表装を、新しく作り直したいために、同好会に入った人もいます。道具は借りることができ、ベテランが手助けしてくれるので、初心者の方でも気軽に参加でき、体験も大歓迎とのこと。興味のある方はぜひ見学してみたいかがでしょうか。

活動日……毎週土曜日10時から16時(2班に分かれて活動。8、12月は休み)  
活動場所……シルバー人材センター ワークプラザ1階  
発表会……2年に一度、秋にワークプラザで開催。シルバーフェスタでは毎年展示。  
現在の会員数……男性7人、女性7人の合計14人

入会希望の方は、  
大木弘子さん ☎485-6291まで

取材担当/広報委員長 長田 成児

表装同好会の様子はスマホでご覧ください



【動画】



## 私の職場 4

### 印旛沼観光船紹介

台風19号が通り過ぎた翌々日の10月14日に印旛沼観光船を取材に行つて来ました。印旛沼の観光船はアメリカ製・定員13名のレジャーボートで2艇ありますが、9月の台風15号で屋根が破損して、修理を終えたばかりでした。観光船は4月のチューリップ祭りや10月のコスモスフェスタ等のイベント開催時には、土日・休日に午前4回、午後4回の1日合計8回、約40分の周遊コースを2艇で30分ごとに運航しています。イベントのない通常時は3月から11月までの土・日に1日3往復、また、定期運航とは別に、団体予約がある場合は貸切りで不定期に運航しています。



写真提供/鴉崎 金次氏

現在、印旛沼観光船には3名のシルバー会員の方がガイド兼助手として働いています。私達が取材で乗った10時30分発の船には鴉崎さんが助手としてガイドを勤めていました。鴉崎さんは今まで船の経験がなかったそうですが、人と接することが好きで、自然が好きで、自然が好きだから今の仕事に2年前から携わるようになったということです。鴉崎さんは話術が巧みで、誰にも印旛沼の歴史・地理・自然等を解りやすく説明していました。今ではすっかり立派なガイド兼助手役をこなしている鴉崎さんですが、最初は艇を岸につなぐ「もやし結び」がなかなかできなくて苦労したそうです。

なお、運航時間・料金等詳しくは佐倉市観光協会のホームページをご覧ください。

取材担当/広報委員 田端 直樹

印旛沼観光船の様子はスマホでご覧ください



【動画】