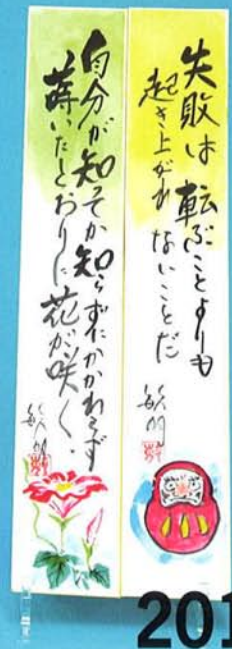


月刊

平成26年11月1日発行(毎月1回・1日発行)第332号

シルバー人材センター

高齢社会を生きる



2014

11

公益社団法人全国シルバー人材センター事業協会編

2 接遇マナーを高めて 一層の就業拡大を狙う

市民や発注者とのトラブルが相次ぎ、それに対応するために平成十八年度から接遇マナー講習会を始めたが、会員の反応は鈍かった。いまさらマナーでもあるまいとほとんどの会員が思っていた。本年度から入会説明会でも接遇マナー講習会を実施。その模様が伝えられるようになって、マナーを学ぶことの必要性が少しずつ理解されるようになってきている。



今治市SCでは、平成26年度から毎月1回の入会説明会の後、接遇マナー講習会を30分間実施している

公園の剪定や除草、施設管理など、公共の仕事では市民と接する機会が多い。しかし、態度が横柄だとか、言葉遣いがなれないとして、しばしば利用者たちとのトラブルがあった。個人家庭の剪定、草刈りなどの仕

センターの概況

平成十七年一月、今治市は越智郡の十一の町村と合併し、面積は四二〇㎢、人口は十八万人となり、松山市に次ぐ県下第二位、四国では県庁所在地に続き第五位の規模となった。旧今治市と旧大西町以外の十町村はセンター未設置地域だったので、この合併によりシルバー事業拡大の余地が広がった。

いずれの地域も高齢化が進んでいて、自分たちで剪定や草刈りをするのが難しくなり、シルバー人材センターを利用できるのなら頼みたいとい

う家庭が増加していたからである。

以来、事業実績は拡大基調が続いている。二十五年度的実績は公共分野の緊急雇用対策事業が終わって前年より低下しているが、公共の目減り分のほとんどを民間の伸びがカバーしている。拡大基調は二十六年度も続いている。

接遇マナー講習への取り組み

同センターが接遇マナー講習に取り組み始めたのは十八年度から。その少し前から発注者や市民とのトラブルやクレームが目立ち始めていた。

当初の会員の反応

しかし、会員の反応は芳しくなかった。

同センターでは、剪定、草刈り、草刈り作業安全、除草、屋内清掃、公園トイレ清掃、子育て支援、交通安全などの講習会を実施している。剪定、草刈りなどはそれぞれの職群に所属する会員を対象としているが、それ以外は、千人を超える会員にそのつどハガキで開催を案内しており、数十人から百人近い会員が集まる。

しかし、接遇マナー講習会だけは全会員にハガキを送ってもほとんど申し込みがなかった。三十人の募集定員に対して、申し込みは十〜二十人。これでは講習会の体をなさないと、協力的な会員に電話して参加を呼びかけ、人数をそろえることがしばしばあった。十八年度以来行ってきた接遇マナー講習会は、実際のところそういう状態が続いていた。

午前九時半から一時間の入会説明会の後、十時半から三十分間で接遇マナー講習会を実施している。入会希望者は途中で帰るわけにいかないから、一応は話を聞く。実際に接遇マナー講習会を受講した人が千百人の会員の中で少しずつ増えていけば、接遇マナーへの認識が徐々に深まるだろうと考えたのである。

確かにこれによって少し空気が変わった。接遇マナー講習会の模様はホームページで写真を紹介しているが、そうしたこともあって、接遇マナーというのは大事なかもしれない。自分も受講しておいたほうがいいのかもしれない」と考える会員が少しずつ出てきたようだ。

入会説明会時の三十分コースとは別に、本年八月二十二日には、例年どおり一般会員対象の二時間コースの接遇マナー講習会を開催したが、この受講申し込みが定員の三十人を大幅に上回ったのである。

接遇マナー講習会の内容

講師は企業の社員研修などを請負っている外部の専門機関に依頼し、シルバー人材センターの仕事の実態を十分に説明したうえで、事務局と一緒になって講座の中身をつくっている。その意味で今治市SCオリジナルである。

別表 1 最近6年間における事業運営状況 (平成20年度～平成25年度)

年度	会員数			粗入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額 千円	公民比
	男	女	計						
平20	758	236	994	1.6	795 (88,292)	80.0	6,164	410,233	51.8/48.2
21	842	247	1,089	1.7	852 (90,834)	78.2	6,092	424,464	51.7/48.3
22	870	260	1,130	1.8	866 (94,503)	76.6	6,492	438,438	50.8/49.2
23	878	244	1,122	1.7	885 (98,254)	78.9	6,876	453,526	53.5/46.5
24	849	211	1,060	1.6	865 (97,591)	81.6	7,050	453,657	52.7/47.3
25	857	218	1,075	1.6	905 (98,781)	84.2	7,287	452,191	51.9/48.1

今治市SCの概要

法人設立年月 ●昭和58年11月
 会員数 ●1,075人(平成25年度)
 粗入会率 ●1.6%(平成25年度)
 受注件数 ●7,287件(平成25年度)
 就業延人員 ●98,781人日(平成25年度)
 契約金額 ●4億5219万円(平成25年度)

所在地域およびセンターの特色

瀬戸内海に面する愛媛県北東部の造船とタオルのまち。製造品出荷額は四国第1位。しまなみ海道によって広島県尾道市と結ばれている。平成17年の市町村合併により人口は18万人となり、松山市に次ぐ県下第2の都市に生まれ変わった。現在の人口は16万4000人。今治市SCは県内で最初に誕生したセンター。20年度から子育て支援事業「おおきくなあれ」を展開している。

剪定や草刈りの講習会は受講すればそれだけ自分の技術技能が向上する。技術技能が向上すれば就業機会も増えるだろう。そう思って受講する人が多いのに対して、接遇マナーは「教えてもらわなくても自分ですに分かっている。いまさら接遇でもマナーでもないだろう」と思っている会員がほとんどであったのである。

そこで本年度から少し方法を変えた。毎月一回の入会説明会時に合わせて接遇マナー講習会を行うことにした。



講師を手本（写真上）にお辞儀の練習をする参加者たち。相手を見て挨拶し、上体を倒して止める、そしてゆっくり上げて相手を見る。これが正しいお辞儀の仕方



- ①挨拶・返事で意欲を見せる
- ②丁寧な自己紹介をする
- ③相手に聞こえるように話す
- ④「笑顔」で接し心も体も元気になる
- ⑤脳をトレーニングしてはつらつと仕事をする

- ⑥丁寧で謙虚な言葉遣いは相手の心をつかむ
- ⑦シャキッとした姿勢と動作で働く
- ⑧人の話をしっかりと聞く
- ⑨全員がセンターの営業マン
- ⑩ちょっとした雑談があなたのファンをつくる

接遇マナー講習会の効果

設立から三十一年。剪定、除草、清掃、施設管理などの仕事が大半を占めることはあまり変わっていない。しかし、シルバー事業を取り巻く社会情勢は少しずつ変化している。

昔はシルバー人材センターという団体そのものが珍しく、働く高齢者を見守る目は今ほどの厳しさはなかった。

マナーができていなくても、現役を退いた高齢者が健康と社会参加のためにやっている仕事だから、と許してもらえぬ雰囲気があった。そして、周りが許してくれるから、マナーはだいたい知っているが、いままさら特に必要なものでもあるまいと思ってしまう。

しかし、設立当初に比べると、市場競争も雇用情勢も厳しくなっており、それと共に接遇マナーの要求水準が高まっている。接遇マナーができていなければ仕事を受注することはできないし、お客さまは誰に対してもきちんとした接遇マナーを要求する。シルバー人材センターもその例外ではない。

接遇マナー講習会は、そのことに気づかせてくれる機会となった。その気づきが会員全体の中に広がっていけば、シルバー事業の伸び代はまだまだであると事務局ではみている。

（山口）



接遇マナー講習会は入会説明会時の30分コース（写真右）以外に、一般会員対象の2時間コース（写真左）を開催。平成26年8月22日の接遇マナー講習会には定員を大幅に上回る一般会員からの申し込みがあった。講師は外部の専門機関に依頼し、事務局と共に、今治市SCオリジナルとして講座の内容をつくっている

「三十分コースの内容」

①マナーはなぜ必要か

入会説明会時の三十分コースでは「マナーは机の脚の下につけたキャスターと同じだ」と説いている。机をそのまま引張って移動させようとするとガーガーと音を立てるが、キャスターが付いているとどこへでも楽に移動させられる。マナーを欠いた人間関係はぎくしゃくするが、マナーができていれば相手との良好なコミュニケーションを築くことができる。マナーは机のキャスターと同じで、人と人をつなぎ人間関係を円滑にする潤滑油だという。講師はまだ若い女性だが、この一言で多くの受講者はそれまで気づかなかったマナーが果たす役割にはとさせられ、この先生の話を引きちんと聞いてみようと思える。

②挨拶は相手の心を開く合言葉である

聞こえるか聞こえないかわからないようなほぼほとした言い方では、相手の心に届かない。大きな声で、明るい笑顔で、人より先に挨拶しなければならぬ。「おはようございます」の後に「今日は天気がいいですね」と付け加えれば、もっと気持ちが伝わりと説く。みんなで発声練習、滑舌練習（ちっちゃいちようちよ、ちよつと捕つてちようだい：など）をする。

③話し方と言葉遣い

言葉遣いは車間距離と同じである。「はい」「おはようございます」「すみません」「ありがとうございませぬ」の言葉がなかったら、相手とぶつかつてトラブルを引き起こす。

④黙っていても「またシルバー人材センターをお願いします」と言われるために

良い仕事をするには技術技能が必要だ。しかし技術技能に大きな差がなければ、きちんと挨拶のできるマナーの良い人に仕事を頼みたいと思う。「またシルバー人材センターをお願いします」と思ってもらえる人の仕事は広がっていく。センターの事務局が依頼された仕事を引き受けてくれる会員を選ばずるときは、もちろん公平を期さねばならないのだが、マナーの悪い人よりは良い人を選ぶことになる。マナーの良い会員なら間違いのない仕事ができる。発注者とトラブルを起こすリスクが小さいからだ。そして、全会員が「またシルバー人材センターをお願いします」と思ってもらえる就業をすれば、仕事はどこまでも広がっていく。

「二時間コースの内容」

全会員対象の二時間コースの場合は次の十か条の構成である。それぞれに自己紹介の演習や発声練習、滑舌練習、頭脳トレーニングなどが加わり、受講者も参加して、実践しながら学ぶ形になっている。