



## 人材育成の栞 3

### 社員のマナー教育

「近頃の若いものはどうも挨拶の仕方が判っていない。」とか、「うちの社員がお客さんに対して無愛想な対応をしてしまい、この間、苦情を言われたよ。」

いつの時代もそうかもしれないませんが、こうした悩みを抱く経営者の方は少なくありません。またよく「報・連・相が大事だというのに、うちの若い者はどうもそうした仕事の基本がよくわかっていない。」というお話も、私たちが企業にお邪魔した際の雑談としてよく耳にしますし、具体的な相談が総合相談窓口に寄せられることもあります。

問題は仕事の上のマナーや社内でのコミュニケーションの大事さは分かっているし、何とかしたいと思ってみても、それをどうやって社員に徹底すればいいかわかりません。何とかしたいと思っても、意外にその方法がわからない、誰かに教えてもらいたいが、適当な先生が見

つからないということが珍しくないのです。

「マナー」と言っても企業の教育訓練として行うのですから、単なる礼儀作法の訓練ではありません。「マナー訓練」を実施することによって会社としてのイメージアップを図ること、訪れるお客様にいか満足していただくか、CS（顧客満足度）を向上させることがその目的となります。もちろん企業の中には、社長の方針や企業の伝統としてこういったマナーやコミュニケーションの指導体制がきちっと確立している企業もありますが、会社へのクレームなどをきっかけに、改めてこのようなことに取り組もうとする場合、日頃顔を合わせている社員を相手とするだけに、指導するといっても、意外に難しいものです。

お客様から無愛想な対応をした社員の態度について苦情の電話が入った。

お宅の従業員は敬語の使い方も知らないと電話対応について皮肉を言われた。

大事なお客様を応接室に案内し待って頂かなくはならないが、そのようなときに失礼のない接待の仕方が身についていない。

お客様との商談の際に、大事な話が部下から伝わっておらず恥をかいてしまった。

鉄は熱いうちに打て。新入社員にこうしたマナー

や仕事の仕方、社会常識を指導しておきたい。

これはほんの一例です。あなたならこういうとき、どうされますか。さきほど触れたように、指導できる人がいない。どう教えていいのかわからない、何を教えたらいいいのかわからない・・・といったことではないですか。こうした時はやはり専門家の指導を仰ぐのが一番近道ではないでしょうか。

### 顧客満足度を意識したマナー講習

城東職業能力開発センターでは、現場訓練支援事業という専門の講師が企業の現場で指導をさせていただく事業を実施しています。この中で何例か、こうしたマナー講習として訓練を実施してきましたので、その例をご紹介します。例えば、

#### ① 「コミュニケーション能力の強化」

人の話を聞く、すなわち傾聴のテクニックやコミュニケーションの技法を、簡単なビジネスゲームやロールプレイ等を活用して覚えてもらいます。

#### ② 「好印象を与える立居ふるまい」

お辞儀の仕方、名刺交換の仕方、応接室への来客の案内の仕方、席次の基本、湯茶や茶菓子の出し方、帰る際のお見送りの仕方等を再確認

し、社員と来客の双方の立場になってロールプレイをしながら身に付けていただきます。

③ 大事な「言葉づかい」

敬語の使い方、紹介の仕方等を確認していきます。

④ 電話応対

電話応対の基本、受信の仕方、発信の仕方、代理応答の心構え、電話メモの取り方といったことについて、ビジネスシーンに即した電話応対の実践を学びます。

⑤ クレーム処理の仕方

ご希望のあった企業については、予想される顧客からのクレーム等に対して、どのように接し、どのように説明していくかといったことを学びます。

こうしたことが必要になる場面や、現在不足していると思われる内容は、個々の企業によって異なります。

現場訓練支援事業のように企業の現場でその企業に合った指導をさせていただく場合は、指導していただく講師の方を一度企業にお連れして、その企業の仕事の内容や特に力を入れて指導してほしい内容等についてお話を伺います。企業の要望や環境に応じて、同じマナー教育訓練でも力点を置くところを代えて、それぞれの企業に求められているところを重点的に指導させ

ていただいております。

このような訓練を実施した企業からは、こんな感想が寄せられています

- ・ 顧客の立場に立つことの重要性が認識できました。
- ・ 名刺の受渡しやお茶の出し方まで具体的な対応の仕方を学べてよかった
- ・ 普段、誰に聞いてよいのかわからなかったことをたくさん聞くことができて大変有意義でした。
- ・ 職場内容に合ったマナー講座でしたので、すぐに役立つことばかりでした。
- ・ 日本のマナーと国際マナーが違う点、習慣の相違や相手の立場に立って行動することの大切さを学びました。

**現場訓練支援事業・キャリアアップ講習のお知らせ**

この事例でご紹介したマナー講習・訓練は、現場訓練支援事業として、ご相談のあった企業に講師を紹介し、その企業に向いていき訓練を行うものでした。ですから、ここでご紹介したような内容を基本的に、申し込まれた企業の実情に合わせて訓練内容を固めております。今何が問題となっていて、どう改善をしたいかを確認していただき、ご相談いただければ、その内容に

ふさわしい講師の方をご紹介させていただきます。詳しいことをご知りになりたい場合は、城東職業能力開発センター人材育成課の人材育成推進係または人材アドバイザーまでお問い合わせください。

また、平成二十五年度からは、こうしたマナーの訓練について「キャリアアップ講習」としても実施することになっております。「キャリアアップ講習」の場合は各企業に共通する一般的な内容について、講義やロールプレイ等を通じて学んでいただくこととなります。興味、関心を持たれた方は二十五年度の「キャリアアップ講習」のパンフレットをご覧ください訓練課のキャリアアップ担当までご相談ください。またこのような訓練を企業単位で実施してほしいという場合は「オーダーメイド講習」や、「現場訓練支援事業」をご利用いただくこともできます。こうした取組みを考えていらっしゃる企業の皆様、是非お問い合わせください。

**【問合せ先】**

江東区亀戸九丁目六番二七号

都立城東職業能力開発センター

人材育成課人材育成推進係

訓練課能力開発担当

03-3683-0341