

2019 年度立命館附属校 教師塾 I ～ビジネスマナー研修～

附属校教育研究・研修センター

4月23日(火)朱雀キャンパスにおいて、附属校教育研究・研修センター主催「教師塾 I ～ビジネスマナー研修～」を実施した。講師は、株式会社ワコールキャリアサービスからコミュニケーションコンサルタントの高橋京子先生をお迎えした。

研修は高橋先生の講義に加えて、鏡を使って各自で笑顔を確認したり、電話対応のロールプレー、名刺交換などをしたり、いくつもの実習を通して、相手を尊敬し、思い遣る心を形として表すマナーを学ぶ内容であった。

参加者は、13人(立命館小学校2人、立命館中高2人、立命館宇治中高1人、立命館慶祥中高6人、立命館守山中高2人)であった。

《講義の概要》

ビジネスマナーは形で覚えるものと捉えていないだろうか。社会人は相手に考えを伝えたり、仕事を一緒にしたりしていく上でビジネスマナーを一生使っていく。ビジネスマナーは人とどう関わっていくかというスキルであり、コミュニケーションの大切な一部である。ビジネスマナーでしか相手に伝わらない場面はたくさんある。たとえば「お早うございます」の一言で、様々な意味が伝わる。きちんとした言葉遣いで相手への敬意を表したり、尊敬の念や思いやりを表したりすることができる。

ビジネスマナーを知っていないと相手にきちんと心が伝わらないという場面が出てくる。先生方の気持ちを伝えるものとして考えて受講いただきたい。



コミュニケーションコンサルタント 高橋京子先生

保護者として先生への期待は大きい、特に、期待値は私学のほうが高いと思う。先生方は期待されている。保護者の立場から言うと社会性のある先生に教育して欲しいと考える。先生の子ども達に与える影響は大きい。保護者は無意識にいろいろなところで先生を判断している。ビジネスマナーとしては見ていないが、表情やしぐさ、言葉使いで判断している。保護者が先生に不安を抱く部分はビジネスマナーの要素があり、コミュニケーションの要素でもある。先生方の良い面が出るようにビジネスマナーを身につけ欲しい。

1 オリエンテーション

今回研修では感じの良い自己表現とは何かを見つめ直し、生徒・保護者・職員間のコミュニケーションがより円滑になることをめざす。先生方は生徒・保護者だけでなく、職員間の交流も深めていただきたい。生徒・保護者には先生方のチームワークがいいかどうか良く伝わる。学年団のチームワークが十分でない時、学年全体が盛り上がりなくなる。どうかメンバー同士のコミュニケーションも大事にして子ども達が安心して通学できる、保護者が安心してお任せできる学校になるように職員間のコミュニケーションも大切にして欲しい。

2 コミュニケーションとマナー

コミュニケーションは信頼関係を構築するために必要であり、信頼が機能していれば無駄な対立や交渉を繰り返すことなくコミュニケーションがスムーズに行われていく。コミュニケーションがうまくいっている組織は柔軟性と活気がある。コミュニケーションを育んでいく大きな目的が他者との信頼関係を築くことである。これからともに働く方と保護者と子ども達とどれくらい信頼関係を築いていくのかが大きなテーマとなる。コミュニケーションのとりやすい生徒、取り難い生徒はいるが、分け隔てなくコミュニケーションを取って欲しい。保護者は自分の子どもの

こと大切に思っているのです、どの子どもにも同じように目を向けていただいていると保護者が感じられるように接していただきたい。

なぜマナーが必要かという「思い遣る心」を形として表すからである。自分の思いを形にするものがマナーである。きちんとした言葉遣いや動作が先生の思いやりを表し、信頼関係を築く。そのためにマナーが必要になってくる。相手の年齢や立場に関係なく同じ思いやりの心で接することが良い人間関係を作ることになる。そこでどのくらい信頼関係が深まっていくのかが重要である。

3 穏やかな顔つき・誰から見ても感じの良い顔つき

人は笑顔を見ると安心する。笑顔を見ると受け入れられていると心が開きたくなる。また、心の在り方が表情を作り出している。あなたの笑顔は相手に伝わっていますか？コミュニケーションの基本は相手の立場に立つということである。コミュニケーションの結果は相手が決めるものである。いつでも自分の思いが伝わっているのかを客観的に判断して欲しい。笑顔はどんな時でも人との距離を縮めやすいと言われている。どんどん笑顔を出して欲しいので、笑顔のトレーニングを行う。

鏡を自分の顔の高さに上げて、相手が好かれているなどと思う笑顔を鏡の中の自分に向ける。

顔の鼻から下は、本能で動く筋肉、鼻より上は自分の意思で動く筋肉である。恥ずかしがり屋さんは伏し目がちになったり、壁を作りがちなのは目がきつくなったりする。つまり、目元が笑顔になっているかどうか、自分の意思が笑顔なのかどうか重要である。自分の意思で心から笑顔に向けるのだと思うことが重要である。笑顔一つで救われる子どもはたくさんいる。

ワーク 1

①鏡を自分の顔の高さに上げて、相手が好かれているなどと思う笑顔を鏡の中の自分に向ける。

②2人1組なって、向かい合わせになり、1人が鼻から下を隠し「今日はありがとうございます。これからもよろしく願います。」を笑顔で言う。相手は目元だけで笑顔が伝わるか評価をする。笑顔であると評価をしても何回も練習をする。

何回も練習をしていくと心がほぐれてよりいい笑顔になってくる。心を開くことが重要である。目だけで笑顔を表現することに受講者は苦戦していた。

4 来客対応の基本姿勢と挨拶

おもてなしの心構えは相手が何を求めているのかを第一に考えることが大切である。紹介していただいたのは、今現在主流とされているマナーであった。

来客時のマナーは「明るく」「迅速」「正確」「丁寧」が求められる。お客様をご案内するときは廊下の中央を歩いていただき、案内人はお客様の右斜め前、相手に歩調を合わせて2,3歩先を歩くのが基本である。

入室時はドアノックの回数は現在3回が主流である。ドアの内開き・外開きに従って来客を案内する。来客に上座を示し、座ってもらう。出入口から遠い方が上座、近い方が下座である。

応接室からタクシー、エレベーターにいたるまで、具体例を学んだ。

しかし、これらも原則であるので、体の不自由な方や人間関係なども考慮して臨機応変に対応するべきである。その時はひとこと「失礼いたします」と申し添えるとよい。一番大事なのは、相手の気持ちを考えることである。

5 感じの良い電話対応

電話は学校現場でも避けて通ることができないものである。電話で吉報や苦情を受け取ることもあるが、いずれにしても電話してきた人におだやかに電話を切ってもらえる対応を心掛ける。

そこで役立つのが「クッション言葉」である。つまり緩衝材である。何事も「申し訳ございません。」で通すのではなく、言葉の意味を考えて使うことが重要である。また、間違いやすい言葉としてコンビニ言葉ということが広まっているので注意して欲しい。

ワーク 2 (電話対応トレーニング)

2人1組になって、子どもの欠席を伝える保護者と連絡を受ける担任というロールプレーを行った。

学校の電話は取り次がれる場合が多いので、保護者を待たせた場合はまず「お待たせいたしました。」という言葉が必要となる。また、子どもが体調不良である保護者の気持ちを思い、子どもの具合を尋ねたり、保護者の不安を取り除く言葉かけも行う。電話なので先生の心が声に乗っているかどうかが一番大切である。トレーニングでは先生役が保護者の不安に寄り添い、安心させる対応ができているかを確認する。但し、電話なのでロールプレーは相手の顔を見ないで行う。

6 ビジネスメール

ビジネスメールの基本は「わかりやすさ」である。ビジネスメールはクッション言葉で気持ちを伝えて欲しい。CCとBCCをうまく使い分けて情報の共有を図るようにしたい。信頼関係を築くためにレスポンスは早くするべきである。関連の情報を見やすくするために、Re:をつけたままで返信するなど、メールの便利さを最大限に生かした使い方をしたい。最近、近くにいるのにメールでやり取りする場合を見受けるが、内容を残すべきときはメールを使えばいいが、直接話をする機会も作ってコミュニケーションを図ることも大切である。

補足であるが、株式会社を(株)と省略することが失礼になることや二重敬称(保護者様各位など)にも気をつけて欲しい。ただし、お客様各位は使われている。

7 報連相

有名な「ホウレンソウ」は、仕事をミスなく円滑に進めるため、組織内の智恵や情報を有効に活用するために必要である。仕事の場合、どこまで報告、連絡、相談すべきかがあいまいになる。迷ったときは誰かに相談して報告、連絡、相談すべきかを決めるようにする。

報告とは、すでに起こった事実を伝えること(過去)、「仕事は報告を持って完了する」と心得ておく。報告の順序も結論を述べ、続いて理由・背景・事情を説明する。さらに自分の意見を加える。報告での留意点は悪い情報は早めに報告する。客観的事実と個人的意見は区別して報告する。

連絡とは伝えるべき相手や伝えておいたほうがよい相手に、確実に情報を伝えることであり、これからのこと(未来)を伝えることである。連絡の順序は結論から伝える。理由、背景、事情を説明する。本人に伝わったかどうかを確認することが大切である。急ぎの伝言を依頼されたら周りの関係者に相談する。

相談とは、判断や解決方法に迷った時に上司や関係者に意見を聞いたり、判断を仰ぐことである。相談の順序は現状を分析して、問題点を把握する。自分なりの対応方法を考えた上で、上司や関係者に相談する。要するに丸投げしないことである。大切なことは一人で解決できないときは必ず相談することである。精神疾患で休職する教職員の増加が問題視されて久しいが、企業でも同様の例は見られる。困ったことがあれば、一人で抱え込んでしまわない、助けを求めてもよいのだという意識を持つことが大切である。今、しんどい思いをしている人を支えていかないといけない時代である。チョット様子がおかしいと感じたら、手を差し伸べていただきたい。

8 名刺交換の基本

名刺交換の留意点

- ・名刺が名刺入れに十分入っていることを確認する。取り出しやすい場所に入れておく。
- ・訪問者から先に渡す。交換する際はテーブル越しに行わない。複数名のときは役職が上の人から名刺交換する。上司の一緒のときは上司に続いて行う。
- ・テーブルに置く。

※受講生からの質問

名刺を頂くときに「頂戴いたします」という言葉を聞くがどうか。→より丁寧な対応になる。

ワーク3（名刺交換のトレーニング）

今は同時交換が主流である。基本的には訪問した側から名乗る。

- ①名刺は名刺ケースの上で人差し指をはさむように持つ。
- ②名刺は相手のほうに向ける。名乗るときに必ず相手の顔を見ること。
- ③名刺を差し出す、「よろしくお願いたします。」と言う。
- ④相手も名乗り名刺を差し出す。そして同時に、右手で名刺を差し出し、左手の名刺ケースで相手の名刺を受け取る。受け取ったときに「頂戴いたします。」と一言添えると丁寧。
- ⑤相手の名刺を受け取ったら、直ぐに相手の名刺に右手を添える。名刺は両手を添えることが基本である。



相手を変えて2回名刺交換を実施した。慣れないうちは、動作がぎこちなかったが、次第にスムーズの行えるようになった。

※受講者からの質問

名刺ケースの表と裏のどちらに名刺を置くべきか→一般的には表に置く。ただし、名刺ケースの耳（閉じているほう）を向けないと失礼になる。名刺が縦でも横でも同じである。

複数名で名刺交換する場合、頂いた名刺の取り扱い方は→頂いた名刺は名刺ケースの後ろにはさんでいく。そのときは落とさないように注意する。

複数の方に名刺交換する際、自分の名刺を先に複数枚出しておいてもいいか→相手の名刺を自分の名刺の上で受け取ることになり失礼に当たる。自分の名刺は一枚ずつ出していくようにする。

（記録 立命館宇治中高 大川沙織）（編集 附属校教育研究・研修センター 羽田 澄）