

第5章 接遇の心得

私たち「教員」という仕事は、児童生徒からは勿論のこと、保護者や地域の方々からの信頼や協力がなければ成り立たない仕事であることはいうまでもない。電話の応対一つ、身だしなみ一つ、結局は相手の誤解であったとしても、「学校の先生なのに」と非難されて信用を失墜しかねない。

私たちは、教育公務員としての自覚をもって、保護者・地域の方々等との信頼関係を築き、地域と共に歩む学校づくりに取り組む必要がある。

1 電話の応対[正確に、迅速に、丁寧に]

学校の職務の遂行上、電話の使用機会は多い。電話は相手の顔が見えないだけに、応対には十分な配慮が必要である。心構えとして、「相手の言いたいことを受けとめようとする気持ち」「相手にわかりやすく伝える工夫をすること」を忘れずに相手の身になって応対する事が大切である。

また、メールは、その利便性を考え、文字のみの伝達となることを考慮して使用することが大切である。

(1) 電話の受け方

ア 呼び出し音が鳴ったら直ぐに受話器を取る。

「おはようございます。(こんにちは。)〇〇学校の〇〇でございます。」(元気にはっきりと挨拶をする。受話器を取って、「もしもし」と話し始めるのは良くない。)ただし、名前を名乗るかは学校の実態による。

呼び出し音が3回以上鳴ったら「お待たせいたしました。」、5回以上なら「大変お待たせいたしました。」と一言入れる。

イ 先方の名前を確認し、相手にふさわしい挨拶をする。

「いつもお世話になっております。校長でございますね。少々お待ちください。」

電話を受けた教職員によくある失敗は敬語の誤用である。「校長先生は、学校にいらっしゃいますので、少々お待ちください。」ではなく、事項の職員の敬称は付けずに「校長は～」と言う。

ウ 相手の指名した教職員がすぐに出られない場合は、「用件を代わって受ける」「かけ直してもらおう」「折り返しこちらから電話する」等の対応が必要である。

*用件を代わって受ける会話の例

「〇〇は今、あいにく、授業中でございます。次の休み時間は〇〇時〇〇分からですが、いかがいたしましょうか。」

「私は2年担任の△△と申しますが、差し支えなければ、御用件をお伺いいたします。」

*相手にかけ直してもらう会話の例

「〇〇は今、あいにく、授業中でございます。次の休み時間は〇〇時〇〇分からですので、大変申し訳ございませんが、その頃、もう一度、お電話をいただけないでしょうか。」

*折り返しこちらから電話する会話例

「〇〇は今、あいにく、授業中でございます。次の休み時間になりましたらこちらからお電話をさせます。」

「念のため、お電話番号をお教えいただけませんか。」

エ 用件を代わって聞く場合は、「5W 1H」(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)で内容を確認し、必要によっては復唱する。

オ 次のような終わりの挨拶をして、先方が電話を切った後で、こちらが受話器を置くようにする。

「承知いたしました。」

「わざわざありがとうございました。」

「失礼いたします。」

(2) 電話のかけ方

ア 先方が出たら相手の確認

「おはようございます。〇〇様でいらっしゃいますか。」

イ こちらの学校、名前を名のる。

「〇〇学校の〇〇でございます。いつもお世話になっております。」

ウ 呼び出したい方を依頼する。

「おそれいます。〇〇様をお願いいたします。」

エ 呼び出したい方が電話に出たら、相手にふさわしい挨拶をする。

「お忙しいところお呼び立ていたしましたして申し訳ありません。」

オ 用件を話す。

「5W1H」の原則で簡潔に伝える。

カ 次のような終わりの挨拶をして、こちらが静かに受話器を置くようにする。

「それではよろしく願いいたします。」

「失礼いたします。」

2 来客応対

(1) 校内で来校者に出会ったら、「おはようございます。」「こんにちは。」などと元気に気持ちよく声をかける。

(2) 「どちらに御用ですか。」「どなたに御用ですか。」と来校者の学校訪問の目的を伺う。

学校の玄関は来校者には分かりにくいので、積極的に声をかけることを心がける。

(3) 来校者の用件を的確に把握して誠意をもって対応する。自分で対応が難しいと思った場合は、「しばらく、お待ちください。」と待っていただき、その間に上司や先輩の教職員に対処の仕方について指示を仰ぐようにする。

(4) 「わざわざ御足労いただきありがとうございます。ありがとうございました。」という気持ちでお見送りをする。玄関からお帰りになる来校者にしては、下足をそろえておくといよい。また、玄関のドアから来校者が出た途端、見送る側の教職員がいなくなってしまうのは、失礼にあたる。少しの間見送ることが必要である。

3 訪問のマナー

校務で家庭を訪問したり、行政機関や他の学校を訪問したりするときの留意点。

- (1) 必ず訪問前にアポイントメントをとる。
(訪問の目的、日時、訪問者、面談の所要時間など、あらかじめ相手に連絡しておくこと。)
- (2) 約束時刻の5分前には指定の場所に到着し、身だしなみのチェックをする時間的余裕をもつ。ただし、早すぎる訪問は相手側にとって失礼にあたる。
- (3) 玄関等で「〇〇学校の〇〇です。今日はお世話になります。」と、挨拶をする。
- (4) 面談等は約束の時間内で終わらせる。
- (5) 相手方に「お忙しいところ、どうもありがとうございました。」「失礼いたしました。」と、お礼の挨拶をして退室（退所）する。

4 身だしなみ

人との応対は、相手に接する前の身だしなみから始まっていると考えたい。普段からの心の準備、きちんとした服装、十分な仕事の知識、快適な職場環境、真摯な職務態度等の全てが、私たちの身だしなみであると捉えよう。特に服装については、「清潔」で「場に応じた服装」が基本である。自分自身で、日々、確認することが大切である。