

# カルストの風

平成27年9月発行  
美祢市学校事務共同実施会  
じむだより  
第37号 伊佐・於福グループ担当

夏休みを終え2学期は、運動会をはじめ沢山の行事があります。また、行事に伴って来客や学校への問い合わせ等が多くなる時期でもあります。今回は接遇に関する特集です。

## ★来客対応

### 来校者の姿が見えたら

最初に出会ったあなたが  
学校の窓口です。  
すぐに出迎えましょう



笑顔

こんにちは。  
いらっしゃいませ。



失礼ですがどちら様でしょうか？

どのようなご用件でしょうか？

### 職員をたずねて来られたとき

「はい、少々お待ちください」  
「申し訳ありませんが、〇〇は 今・・・です  
ので 少々お待ちいただけますか」

※理由を添えるとより丁寧になります  
「ただ今放送で呼んでおりますので」  
「ただ今来客中ですので」

### 職員室へご案内するとき

「こちらへどうぞ」と、来校者の方の視界を妨げないよう、斜め前を歩いて誘導しましょう。(来校者のペースで)

## ★電話対応

見えなくても常にスマイル😊

電話に出る職員は、すべて学校の代表者です。見えないからといって、不愉快な思いをさせる電話対応では学校全体のイメージダウンにつながってしまいます。見えないからこそ丁寧にそして常にスマイルで、感じのよい電話対応を心がけるようにしましょう。

### 電話がかかったら

#### 心の準備

電話対応では常に自分が学校の代表であることを自覚しておく。

#### メモの準備

電話の側にはメモ用紙と筆記用具を忘れずに。

ベルが鳴ってから、**3回以内に電話に出る**ようにしましょう。

それ以上ベルが鳴ってから出る場合は「**お待たせしました**」の一言を忘れずに。



### 「いつもお世話になってます、美祢学校 ○○です」

電話に出るときは学校名を名乗りましょう。  
相手に丁寧な印象を与えるとともに、自身の電話対応にも  
責任感が出てきます。 ×「もしもし」は使いません。

これは**大事!**

※ 最近は投資会社からの勧誘電話等もありますので個人名を名乗るのは自己判断で。

### 取り次ぐ場合

「校長の〇〇でございますね。  
少々お待ちください」

※内部の人間には敬称や敬語を使わない。  
「校長先生・・・」など

「戻られたら電話をお願いします」と言われたと

「恐れ入りますが、お電話番号をお願いいたします」

電話番号を復唱し、「私、〇〇が承りました」

### 該当の職員が外出しているとき

「申し訳ございません。」

〇〇はただいま外出しております」

「・・・時に戻る予定になっておりますが、  
差し支えなければご用件を承りますが」



「再度電話します」と言われたとき

「申し訳ございません。」

〇〇は・・・時ごろ戻りますので、  
よろしくお願いいたします」

### 電話を取り次いでもらったとき

「お待たせしました。〇〇です。」

「伝言をお願いします」と言われたとき

※内容は正確に受け、要領よく簡潔に

用件を伺い復唱し「私、〇〇が承りました」

### 電話を切るとき

☆受話器を持つ反対の手で電話を切る【フックを押す】→相手への印象を悪くしないため

☆相手が受話器を置いたのを確認してから受話器を置く→電話をかけた方から受話器を置く

## 電話があったことだけを伝える【メモ】も結構大事！！

「・・・の〇〇さんから電話があった」と聞いておけば、「先ほどはお電話をいただいた  
そうですが・・・」等、相手にとってより丁寧な対応となります。また、かかってきた人  
にとっても 大事な用事があった場合には、こちらからかける等の対応ができます。

「またかけます」と言われたとしても「電話があった」ことを伝えることは大事なことです。

## 福利厚生

～耳よりな情報あれこれ～

### 新規事業

### 会議室利用補助

セントコア山口で組合員が主催(又は幹事)する会議等のうち、参加者が公務以外で  
参加しかつ参加者の過半数が組合員である会議について、料金の1/2を補助する



### 新規事業

### 子育て支援貸付（互助会）

会員が子育て(中学校を卒業するまで)のために資金を必要とするとき



### 新規事業

### 互助会カップリングパーティー

独身会員を対象に新しい出会いの場を提供する目的で、パーティーを実施 【実施時期】 12月予定 詳細については未定

### 単年事業 セントコア山口 宿泊クーポン

『「セントコア山口」の上手な使い方』の裏表紙にあります。宿泊補  
助利用券とは併用できません。5千円券×2枚【再発行不可】

### 廃止

※互助会リフレッシュ助成金  
※共済組合結婚手当金  
(互助会の結婚祝金は従前どおりです。)