

# 接遇マナー・苦情対応・ハラスメント

## 「接遇マナー」

- 接遇の接は「人に近づく」遇は「もてなす」と言う意味

※もてなす気持ちで利用者と接して信頼関係を構築しましょう。

- ・笑顔で挨拶・聞く姿勢・身だしなみ・言葉づかい

- 当たり前のことを当たり前にやる事が大切

※他とは違う価値のある事をしていたとしても「当たり前」と思う事が出来ないと評価を下げる。

- ・良いサービス：他にない個人を意識した価値のあるサービス
- ・悪いサービス：当たり前を下回るサービス

問. 訪問した先で、コートはどこで脱ぐ？

- ①玄関先 ②玄関 ③部屋の中

答え. ①玄関先で脱ぎ、裏地側を表にして畳む。

問. 訪問した先の玄関で、靴はどのように脱ぐ？

- ①後ろを向いて脱ぎ、後ろ向きに家に上がる  
②正面を向いて脱ぎ、斜め後ろを向いて靴を揃える

答え. ②相手にお尻を向けない。

## 「苦情対応」

苦情は、サービスへの期待、大切にしてもらっていると感じる愛情や、気持ちや考えを尊重されること等、心理的な欲求が満たされなかった時に発生するものです。

要求は、「丁寧に・わかりやすく・もっと優しく・気持ち良い態度・早くしてほしい」など、気持ちの問題、もう不快な思いをしないように改善してほしいという要求につながる建設的なものが多いです。

- 事案そのものについては即座に謝罪やお詫びをするべきではありません

例を挙げるとすれば、「すぐに不満の気持ちに気付けずに、お話を聞きするのが遅くなってしまった」というお詫び言葉を添えることが接遇的な観点からも良い対応です。

- とにかく傾聴して最後まで聞く

クレーム対応や苦情の聞き取りでも最後まで話をよく聞くことが最も大切な姿勢です。

しかし、自分にとって理不尽な訴えを一方的にされていたり、相手が完全に誤解していたり、侮辱的な発言、特に汚い言葉や関係のない話しをされたりすると割り込んで否定したくなると思います。

しかし、クレーム対応テクニックとしては、とにかく話に割り込まないことが重要です。

相手が興奮して誤解したまま訴えたり、侮辱的な発言などまで含んでいるときは落ち着いて全て聞き、特にその日は答えなどは出さず、持ち帰りましょう。辛いですがグッとこらえて、相手の訴えや要求の内容と合わせて不適切な発言などもこっそりメモしておき、傾聴している姿勢でいましょう。

- 一通り傾聴し、相手の興奮や感情が静まったところで

自分に答えられる範囲で自分たちの立場、自分たちの事情などを説明し、合理的に相手の同意や納得感を確かめましょう。今の状態について説明した上で、相手の要望にもできるだけ答えていくという姿勢を示すことで、クレームや苦情の落とし所を考えやすくなり、まとめやすくなるでしょう。

- 要望を話してくださったことへのお詫びの言葉

「業務改善やサービス向上の気付きのきっかけを与えてくださりありがとうございます」

また、一方的で到底寄り添えない要望の場合は、「お気持ちの変化に気付けず、お話を聞きするまでお時間をいただき申しつけられませんでした」という、精一杯の誠意を示しましょう。

## 「ハラスメント指針」

2. 特定非営利活動法人すずらんは下記のハラスメント行為を許しません。

また、当法人以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはいけません。

### (1) **図クシャルハラスメント**

- ① 性的な冗談、からかい、質問
- ② わいせつ画像の閲覧、配布、掲示
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 身体への不必要的接触
- ⑤ 性的な言動により従業者等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ⑥ 交際、性的な関係の強要
- ⑦ 性的な言動に対して拒否等を行った従業者に対する不利益な取り扱い
- ⑧ その他、他人に不快感を与える性的な言動

### (2) **図娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント**

- ① 従業者に対して（含、従業員同士）妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ② 従業者に対して（含、従業員同士）妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
- ③ 従業者に対して（含、従業員同士）妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等
- ④ 従業者に対して（含、従業員同士）妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他の不利益な取り扱いを示唆する行為
- ⑤ 従業者に対して（含、従業員同士）妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取り扱いを示唆する行為

### (3) **図ワーハラスメント**

- ① 殴打、足蹴りをするなど身体的攻撃
- ② 人格を否定するような言動をする精神的な攻撃
- ③ 職場における人間関係からの切り離し、勤務に直接関係ない作業を命じるなどの過大な要求、また誰でも遂行可能な業務を行わせるなどの過小な要求
- ④ 他の従業者の性的指向・性自認や病歴などの機微な個人情報について、本人の了承を得ずに他の従業者に暴露するなどの個の侵害

研修アンケートにお答えください



<https://qr.paps.jp/V0JN6>