

令和 2 年度「介護家政サービス向上セミナー」

1. テーマ

「家政婦の技術向上を目指した教育研修の実施」

～家政士の試験にも役立つ～

2. 趣旨

家政サービスにおいて基本的に必要とされる「ビジネスマナーの向上」をテーマに、身だしなみ、立ち居振る舞い、言葉づかい、来客・電話の応対など、家政婦（夫）ならではのきちんとしたマナーを身に付け、実践できるよう、家政士検定制度にも役立つ内容として、DVD 及び冊子による講義とともに受講者によるグループワークを行います。

本セミナーは、各紹介所単位で、特別会員をはじめ、不特定多数の方々を対象に実施いただきます。

3. 研修カリキュラム

内容	時間配分
趣旨、セミナーの流れ等を説明	10 分
DVD 視聴	30 分
クイズ解答、ロールプレイング、グループワーク等	70 分 ※
質疑応答	10 分
合 計 時 間	120 分

※ 時間は参加人数によって異なります

介護家政サービス向上セミナー
今、求められている家政サービスに応えるには！

基本編

家政サービスにおけるビジネスマナー



エンパワーマネジメント研究所
代表 猪俣由美子監修

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会

目次

- はじめに ・お客様が求める人材になるために
- ・ビジネスマナーを修得するために

I 基本的ビジネスマナーの基礎知識・・・・・・・・・・4

- 1. ビジネスマナーとは
- 2. ビジネスマナーの必要性
- 3. ビジネスマナーの基本
 - (1) 服装・身だしなみ
 - (2) 立ち居振る舞い
 - (3) 基本的な挨拶
 - (4) 言葉遣い
 - (5) 仕事の進め方のマナー
 - (6) 電話対応の基本マナー
 - (7) 就業中のルール・マナー

II コミュニケーション・・・・・・・・・・22

- (1) コミュニケーションが上手くいかない理由
- (2) 上手にコミュニケーションを取るために
- (3) コミュニケーション力を高めるために心がける事
- (4) 聞き上手になろう

III ホスピタリティ・・・・・・・・・・29

おわりに

はじめに

【お客様が求める人材になるために】

家政婦に求められる能力や適性はさまざまですが、社会人として身に付けておきたい基本的な条件は共通しています。その代表的なものが、コミュニケーション能力、積極的な向上心、常識やマナーです。

☆コミュニケーション能力

仕事をする上で、お客様やその周囲の人々など、多くの人とよりよい人間関係を築くことが大切です。そのために必要となるのがコミュニケーションです。正しい方法でコミュニケーションを図ることで、自分の気持ちや考えを正確に伝えたり、相手のことを理解することができ、相互に安心感や信頼感が生れます。また、人と人の繋がりが広がる程、情報が自然に集まり、仕事を円滑に進めやすくなります。

☆積極性、向上心

常に仕事を頼まれる家政婦であり続けるには、現状に満足せず、積極的に向上する意識を持つことが大切です。お客様が要求したことを正確にやり遂げることが第一ですが、さらに、いつも期待以上の成果を出せるよう自分の頭で考え、努力する心がけを持つことで、成長が生まれます。新しい成果を生み出すことができれば、周囲からの信用や評価、自分自身のやりがいにも繋がります。

☆常識、マナー

人としての基本的な常識があり、正しいマナーを心得ていると、相手に好印象を与えるだけでなく、社会人として高い評価を得ることができます。また、どのような場面においても、自信を持って周囲の人と接することができるようになります。相手に失礼のないように接することは、相手に敬意を表すと同時に、相手を思いやる気持ちを忘れないということでもあります。ふとした場面に、普段の心がけが表れます。

[ビジネスマナーを修得するために]

本テキストは、DVD 学習と併せて、家政婦がビジネスマナーの知識を得るためのものです。DVD 学習後、より詳しい知識を確認・学習すると共に、自己チェックに活用してください。

ビジネスマナーは次のステップを基にしますと、効果的に身に付ける事が出来ます。

第一ステップ (気づく段階)	DVD 学習でビジネスマナーの重要性・ビジネスマナーの基礎知識を知り、自分の出来ていること・出来ていないことに気づく。
第二ステップ (知る段階)	DVD 学習と併せて、本テキストでビジネスマナーの基礎知識を深める。
第三ステップ (やってみる)	学んだ知識を実際の行動に結び付け、やってみる。繰り返す。出来るまでやる。(トレーニング)
第四ステップ (続けてやる)	十分な点、苦手な所を直し、繰り返し、やり続ける。



身に付く

I. 基本的ビジネスマナーの基礎知識

1、ビジネスマナーとは

「ビジネスマナー」とは、仕事を進めていく上での良い人間関係、信頼関係を作るための基本的態度・行動です。仕事は「この人ならば」「この人に是非」という関係があって初めて成り立ち、「あの人では」「あの人はちょっと合わない」では仕事は出来ません。「ビジネスマナー」は服装、身だしなみ、表情や立ち居振る舞い、挨拶、言葉遣い、勤務態度などが基本となるわけですが、「この人ならば」「この人に是非」の関係を作る第一歩が、この「ビジネスマナー」の基本なのです。例えば、殆どの人が相手に対する印象の大半を「初対面の時」作ると言われます。まず、きちんとした第一印象、挨拶、言葉遣い等で、相手に好感・安心感を持って貰うことが、仕事が円滑にいく人間関係に繋がるということです。「ビジネスマナー」一つひとつは、決して特別のことではありません。それだけに、自分では出来ている、と思っても、相手から見ると「何か、変」「おかしい」更に、「失礼な」ということもあり得ます。従って、「ビジネスマナー」は時々、基本に照らして、自己チェックをし、独りよがりにならないようにすることが大事です。

2、ビジネスマナーの必要性

家政婦にとって「ビジネスマナー」は、さまざまな援助の仕事と同じくらい、時にはそれ以上に、重要なものになります。

前述したように、「ビジネスマナー」は相手との良い人間関係、

信頼関係を築くためのものです。家政婦にとって、この関係づくりこそ、良い仕事の要めであり、土台と言えます。この関係が築けないと、どんなに「衣・食・住」の援助の技術があっても、また、手際の良い仕事に自信があっても、相手に伝えきれません。一方で、「ビジネスマナー」には、家政婦、個人の仕事に対する意識、お客様に対する思い、ころなどの内面、心理が表れます。お客様は家政婦の「ビジネスマナー」を通して仕事への取り組み姿勢、自分への気持ちを感じ取ります。更に、家政婦、個人の「ビジネスマナー」は個人の事だけでなく、紹介所のイメージ、評価につながることを認識しておかなければなりません。

【ビジネスマナーの具体的なもの】

①服装や身だしなみ
②立ち居振舞（歩き方、立ち方、座り方）
③場面に応じた適切な挨拶とお辞儀
④場面や相手に応じた正しい言葉使い
⑤正しい勤務態度
⑥相手に不快感を与えない電話対応

3、ビジネスマナーの基本

（1）服装と身だしなみ

ビジネスマナーの第一歩は、まず「身だしなみ」を整えることから始まります。身だしなみは、個性的であることを目指し

たり、最先端の流行を取り入れたりする「おしゃれ」とは違います。仕事においては、立場や役割、場所などをわきまえ、周囲の人に不快感を与えないような身だしなみを心がけることが大切です。ポイントは、何よりも清潔であること、機能的であることです。

【身だしなみの具体的なもの】

①髪	清潔か、長すぎないか、色が明るすぎないか、キチンと整えられているか 禁止 金髪、赤髪等の派手な毛染め、髪が顔にかかる状態、危険性のある髪留めの使用、不潔な状態
②化粧	清潔で健康的な感じを与えるか、匂いの強い化粧品や香水は使用しない 禁止派手な化粧
③手	清潔にしているか
④爪	キチンと短くきっているか、指先に爪が出ない 禁止長くのばしてネイルアート、マニキュア
⑤ アクセサリー	つけない 禁止ピアス、イヤリング、指輪、ネックレス、ブローチ、ブレスレット

⑥服	動きやすい服装を心がける、 活動的で清潔なもの、 （上）シンプルなブラウス、ポロシャツ等 （下）長ズボン等 色・柄は派手すぎないか、襟や袖に汚れはないか、 ほころび・シミ・しわ・ボタンは大丈夫か 禁止 汚れているものの着用、ノースリーブ、 透ける生地の服、肌を多く露出する服、 襟繰りの広く開いた服、短パン、ハーフパンツ、 スカート、キュロットスカート
⑦靴	仕事に適した活動しやすい靴、スニーカー 禁止ハイヒール、サンダル
⑧靴下	清潔なソックス、求人者宅訪問ごとに履き替え 禁止素足、ストッキングのみ
⑨時計	時間確認のため必携、 仕事中は危険防止のためはずす 禁止ファッションウォッチ、高価な時計
⑩ バッグ	一般的で、嫌味のないバッグ 高級ブランド品、汚れたり擦り切れたものは 避ける

(2) 立ち居振る舞い

①立ち方

人と接する場合、それぞれの立場の人を尊重して、失礼のないように振る舞うことが大切です。普段、人が当たり前に行っている、立ったり座ったりといった身のこなし（立ち居振る舞い）は相手に自分を印象づけるアピールポイントになります。

【立ち方のポイント】

①背筋を伸ばして立つ
②顎を引き、胸を張り、おなかを出さない
③肩は力を抜き、左右の高さを揃える
④女性—左手を上にして手を揃える
⑤つま先は、30度～60度を開く

②歩き方

正しい歩き方を身に付けると、周囲の人に良い印象を与えるだけでなく、体のバランスがよくなり疲れにくくなります。

【歩き方のポイント】

①背筋を伸ばして歩く
②顎を軽く引き、膝を伸ばす
③肩をゆすって歩かない
④足を引きずったり、大きな足音を立てない
⑤身長重心を前方にかけて、テンポよく颯爽と歩く

③座り方

椅子に座ると、ついつい姿勢が崩れやすくなります。だらしない姿勢をとっていると、仕事に対してもやる気がないように受け取られがちです。

【座り方のポイント】

①背筋を伸ばし、背もたれにはもたれかからない
②女性—ひざは揃え、手を重ねて股の上に置く

(3) 基本的な挨拶

①挨拶

勤務先での1日は、「挨拶」からスタートします。挨拶には、人の心をつなぎ、スムーズに会話をスタートさせる重要な役割があります。視線を合わせ、心をこめて元気よく挨拶をしたら、相手の方は好感を持ってくれるはずです。また、挨拶をされたら元気よく挨拶を返しましょう。挨拶を返すことは、挨拶をした人の気持ちを受け止めたことになります。

【挨拶のポイント】

①自分から率先して行う
②元気よく明るくハキハキした声で、心を込めて行う
③必ず相手の目を見てする
④自然な笑顔で誠実な印象を与える
⑤相手の立場に合わせて、適切な挨拶言葉を使い分ける
⑥挨拶をされたら、必ず挨拶を返す

【ご苦労様とお疲れ様の使い分け】

もともと「ご苦労様」という挨拶は、仕事などを依頼した目下の人に対して使う、ねぎらいの言葉です。従って、上司が部下に対して「ご苦労様」と声をかけるのは正しくても、その逆は失礼に当たります。したがって、基本的には「お疲れ様」を使うようにしましょう。

②お辞儀

挨拶に、「お辞儀」を加えることで、相手に対してさらに敬意を表することができます。「お辞儀」は形だけでなく、心を込めて行うことが大切です。

【お辞儀の種類】

- ①会釈…… 軽いお辞儀。上半身を軽く 15 度程度傾けます。1 日に何度も顔を合わせる場合など。
- ②普通礼… 上半身を 30 度程度傾けます。来客に対する挨拶や、出迎えのときなど。
- ③敬礼…… 上半身をさらに 45 度程度傾けます。「ありがとうございました」「失礼いたします」など。
- ④最敬礼… 最も丁寧なお辞儀。深々と 90 度頭を下げます。謝罪をするときなど。

【お辞儀のポイント】

①背筋を伸ばし両足を揃える
②女性一両手を前へ自然にすべらせ、軽く身体の前で合わせる

③首を曲げないように気を付けながら、腰から上体を折る
④お辞儀をするとき、視線は下に落としながら礼をする
⑤頭を下げるとき相手より少し遅めに、ゆっくりと起き上がる

(4) 言葉遣い

人は言葉を使って自分の考え、思っていることを伝えます。同じ言葉を使っても、その言葉遣いで相手の受け止め方が違います。「わかった」「そうなんだ」と言われるよりも「わかりました」「そうですね」のほうが丁寧さを感じます。

また、言葉遣いはその人の「品格」「品性」を表すといわれます。家政婦はお客様の意向を受けて仕事をします。話す時は原則として「敬語」を使うことが必須です。

①尊敬語	相手を敬う際に使う言葉で、自分よりも目上の人に使います。相手や相手の動作に対して敬意を表し、かつ、それを丁寧に表現します。
②謙譲語	自分自身を一段へりくだることにより、相対的に相手に対して敬意を表する言葉となります。
③丁寧語	「です」「ます」に代表されます。また、物の名称などに「お」「ご」などを付けて丁寧にする言葉です。自分を品良く見せ、目上・目下に関わらず、仕事では普通に使いたい言葉です。

【過剰な敬語は嫌味になる】

敬語は、単に沢山使えばよいというものではありません。時に過剰な敬語は相手に対して嫌味になったり、聞き取りにくい言葉になります。また、不自然な感じを与える恐れもあります。

【身内に敬称を付けない】

お客様にとって、紹介所の所長や職員は、家政婦の身内にあたります。「A 所長さん」ではなく「所長の A」など、お客様との会話では敬称を省いて話します。

【敬語の使い方】

敬語はきちんと理解した上で、使い慣れることが必要です。特に尊敬語と謙譲語の間違いが多いようです。本来、目上の人を使うべき言葉を目下の人が使うと違和感を覚えます。間違いやすい事例や不適切な言葉の事例として、

- （ × 「お客様がきました」
- （ ○ 「お客様がおみえになりました」

- （ × 「お世話様です。ご苦労様です」
- （ ○ 「お世話になっております。お疲れ様です」

- （ × 「了解いたしました」
- （ ○ 「承知いたしました。かしこまりました」

（ ×「昨日、病院に行ってきた」
○「昨日、病院へ行かれましたか、いらっしゃいましたか」

（ ×「具合はどう」
○「お加減はいかがですか」「お体の具合はいかがですか」

（ ×「娘さんは今度いつ来るの」
○「娘さんは今度いつおみえになるのですか」

（ ×「わかった、そうすれば良いかな」
○「承知しました。そのようにすればよろしいでしょうか」

（ ×「ちょっと、手をあげてみて」
○「恐れ入りますが、少し手を上げてみていただけますか」

（ ×「そんなこと、あるわけないよ」
○「なにかの間違いではないでしょうか。
○○だったのですね。確認をしてみます」

（ ×「あっちになかった」
○「あちらにありませんでしたか」

（ ×「これでいい」
○「こちらでよろしいでしょうか」

（ ×「好きな果物は何なの」
○「お好きな果物は何でしょう」「どんな果物がお好きですか」

（ ×「だめだよ。ちゃんと食べなくては」
○「もう少し召し上がっていただけませんか。」
「もう少し召し上がりませんか」

（ ×「もう食べ終わった」
○「お食事はいかがでしたか。もうよろしいでしょうか」

（ ×「ちょっと、何しているの」
○「どうなさいましたか」

（ ×「いま。やってやるから待ってよ」
○「この仕事が終わりましたら、すぐやりますのでお待ちいただけますか」

（ ×「もう少し頑張って」
○「もう少しで〇〇ですね。私も一緒にやりますね。」
「私も一緒に〇〇を達成しましょう」

◆参考◆

【尊敬語・謙譲語の使い分け】

	尊敬語	謙譲語
する	なさる、される	いたす、 させていただく
行く	行かれる、いらっしゃる	まいる、うかがう
来る	おいでになる、起こしになる お見えになる、いらっしゃる	まいる、うかがう
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる
食べる	あがる、召しあがる、 お食べになる	いただく、 頂戴（ちょうだい）する
言う	言われる、おっしゃる	申す、申し上げる
見る	見られる、ご覧になる	見せていただく、 拝見する
聞く	聞かれる、お聞きになる	うけたまわる、 お聞きする、 うかがう、拝聴する
与える	くださる、たまわる	差し上げる
もらう 受ける	お受けになる	いただく、頂戴する、 たまわる

(5) 仕事の進め方のマナー

① お客様からの指示・依頼の受け方

【指示・依頼の受ける際のポイント】

1) 指示・依頼の内容を理解する

当然ですが、こういった指示や依頼であるかを確認します。

2) 仕事の期限を明確にする

いつまでにやるべき仕事なのか確認します。

3) 指示や依頼は必ず復唱する

単純な指示の場合は口頭で復唱します。複雑な場合はメモを取り、内容を確認します。

4) わからないことは必ず確認する

少しでも気になることがあればきちんと確認します。ただし、何度も質問をするのはマナー違反です。

② 仕事の準備・段取り

「段取り八分」という言葉があります。物事は事前の準備、段取りでその成果のほとんどが決まるということです。仕事全体をどんな順序で、どのように進めるか、そして何が必要かなど、キチンと全体を考える事です。そのために確認しておくことは何か、準備しておくことは何か、を明確にしてから、仕事に取り掛かります。

ムダ、ムリのない仕事は心に余裕が生まれ、丁寧な仕事、工夫した仕事が出来ます。場当たりの仕事は時間が掛かったり、時に、お客様に迷惑が掛かったりします。準備・段取りが良い人は仕事が効率的に出来るだけでなく、お客様や周囲の人の信頼を得られます。

③ほうれんそう

ほうれんそうとは、「報告」「連絡」「相談」のことです。お客様から指示、依頼を受けた仕事を進める上で、報・連・相（ほうれんそう）が適切に出来ることが大切です。こうに違いないと憶測したり、こんな事くらい、と勝手に判断してしまうと、お客様の要望に合わなかったり、トラブルに繋がったりしてしまいます。思わぬことが起こった時、特にまずい状況の時こそ、報告し、連絡し、相談する事が大事です。仕事ですから、言いくいことこそ、ほうれんそうです。

このことをしっかりと理解し、実践することが大切です。

①報告	現在の状況を説明するもの。短時間で解決できる問題ではない場合は、お客様に常に報告する癖をつけましょう。報告はできる限り端的に伝えることが重要です。
②連絡	事実について伝えるもの。例えば、何らかの事情により遅刻するなどの場合その事実をしっかりと連絡すること。
③相談	分からないことや疑問点などを、お客様に尋ねること。業務がうまくいかなかったり、思うように進まないときは、しっかりと相談し、解決に努めるように心がけるべきです。

(6) 電話対応の基本マナー

①携帯電話利用のマナー

携帯電話は便利な反面、マナー違反の使用が目立ちます。

【マナー違反の例】

1) 考え無しに電話する

携帯電話は相手にすぐに電話できるという特徴があります。そのため、思いついた事をすぐに電話してしまう癖がつきやすいものです。それは相手に迷惑をかけることです。

2) 携帯電話の着信音

携帯電話の着信音は意外とうるさいものです。仕事中は必ずマナーモードに設定するか、電源を切りましょう。

3) カメラ付き携帯電話の利用には注意する

写真撮影は個人情報に係わる場合があります。取扱いには十分に注意し、さらに、それを他人に見せたり話したりすることはもってのほかです。

②電話をかけるときのマナー

1) 電話をかけるときは、自分の名前をはっきり名乗る。

「家政婦の〇〇と申します」など。

2) 電話をかけるときは、話す内容を事前に整理しておき、相手との話をメモするためにメモ帳を用意しておく。「～の件で電話いたしました」といきなり用件にはいるのではなく、前置きを入れる。

3) 一般的には、用件があればいつでも電話をかけてもよいというのは間違い。

＜例＞ 始業時間の最初、12時から13時（昼休み）、就業時間の1時間前は避ける。ただし、相手から指定された時間であればこの限りではありません。

4) 電話をかけたときに、相手が不在であった場合、原則として再度自分から掛けなおすのがマナー。その上で、

- 伝言を依頼する場合

簡単に内容を話し、「恐れ入りますが、お名前を頂戴してもよろしいでしょうか。」と結ぶ。

- 電話をかけ直してもらう場合

依頼形式で「大変恐縮ですが、〇〇様がお戻りになりましたらお電話を頂きたいのですが、よろしいでしょうか」と依頼する。

③電話の受けるときのマナー

電話を受ける時も、まずこちらから名乗るのがマナーです。その際、電話口では第一声は聞き取りにくいという特性があるので、「お早うございます」「はい」「いつもお世話になっております」などの言葉をつけましょう。それから相手を確認します。電話による聞き違いを無くすため、できる限りメモを取ります。

- 1) 相手が名乗らない場合

「失礼ですが、お名前をお聞かせいただけますか」などと尋ねて確認します。

- 2) 相手の声が聞き取れなかった場合

「恐れ入りますが、お電話が遠いようです。もう一度お名前を伺えますでしょうか」などと尋ねます。

④電話を切る時のマナー

電話の応答が終了したら、「お電話ありがとうございます。失礼いたします。」と言って切りますが、原則として相手が電話を切ったことを確認して受話器を置くのがマナーです。そして、相手が切らない場合は、受話器を静かに置くことが大切です。

(7) 就業中のルール・マナー

①出勤時間

訪問時間は予定時間のおよそ5分前を目安にします。今日1日の予定や仕事の優先順位など確認しておく、効率よく仕事を開始できます。

②遅刻の連絡

いかなる理由であっても、遅れることが明らかになった時点で、お客様に連絡を入れます。電車やバスなどの交通機関の遅延が理由で遅れるときは、遅延状況や到達予定時間などを簡潔に伝えます。到達予定時間を大幅に超えるような場合は、再び連絡を入れます。

③休暇の取り方

休暇には、事前に申請して計画的にとる休暇と、やむを得ない事情による突然の休暇があります。どちらの場合でも休暇を

取る際には、仕事の状況を見極めることはもちろん、周囲の人への気遣いが大切です。代わりの人が必要な場合には、登録紹介所に相談・連絡を行うことが大切です。

* 健康管理 *

日頃から、睡眠や栄養を十分にとり、適度な運動をして健康を維持するように努力することが大切です。特に季節の変わり目には気を付けましょう。高齢者や子どものお世話することもある仕事ですから、健康管理は非常に重要な仕事の一つです。

④喫煙のマナー

最近では、公共の場所に限らず、喫煙に対する規制が厳しくなっています。また、タバコは自分だけでなく周囲の人の健康も害してしまう恐れがあります。勤務先での喫煙は、お宅の内外にかかわらず、必ずお客様の了解を得て決められた場所で吸うようにします。

⑤終業時のマナー

終業時間になり、自分の仕事が終了したら、一言挨拶をしてから帰ります。交代の者がいる場合には、十分な引き継ぎを行うことが必要です。特に、記録簿等に記載しておき、間違いがないよう心がけます。

Ⅱ. コミュニケーション

家事サービスや介助などの働きかけを通じて、お客様の生活を改善・向上させていく家政婦の仕事において、お客様とのコミュニケーションは大変重要な要素です。

私たちは、コミュニケーションを「意思の伝達」と捉え、一方的に話してそれで良しとする傾向があります。しかし、本来のコミュニケーションとは「双方向」的に作られるものです。

(1) コミュニケーションがうまくいかない理由

①言葉には限界がある

私たちは、自分の思いや感情を届けるために言葉を用います。しかし言葉でその全てを言い表せるものではありません。また、人柄や性格、育った環境などによって、同じ言葉でも受け止め方が違うこともあります。

②勝手に歪曲（わいきよく）する

誰もが物事に対して、それまで得た知識や経験から自分なりの見方で判断をします。相手の話も自分なりの解釈をします。その結果、事実がゆがめられてしてしまうことがあるのです。

③勝手に推測する

私たちは、一つの事実をみて、その原因や意味するところを勝手に推測してしまいがちで、その推測をあたかも事実のよう

に捉えてしまいます。

④速断をしてしまう

私たちは事実を確かめないままに、早急に結論を出してしまうことがあります。

⑤偏見で判断する

相手に対する先入観や好き嫌いで、言われたことの受け取り方が違います。好意を持っている人に対しては、良いほうに判断し、そうでない人に対しては、悪いほうに判断してしまいがちです。

(2) 上手にコミュニケーションを取るために

それには基本的なことを実践し、努力することが重要です。

①目をそらす、早口、人の話をさえぎる等、自分の話し方のくせを理解しておく
②メモをとる
③わからないところや聞き漏らしたところを質問する
④相手の言ったことを区切りで復唱する
⑤ポイントを押さえ、順序立てて伝える
⑥相手の理解度に合わせて、話すスピードや内容を変える

(3) コミュニケーション力を高めるために心がけること

①挨拶の大切さを再認識する

挨拶は、相手を敬う心、歓迎する心、感謝する心、お詫びする心などを一瞬のうちに相手に伝えるものです。そして、お互いが初対面の場合にお辞儀をします。お辞儀は、お互いになじみになってくると、言葉の挨拶に切り替えられますが、その場合は軽い会釈がよく行われます。挨拶は、コミュニケーションのはじまりであり、基本でもあるのです。

自分から挨拶をした場合、相手が気持ちよく挨拶を返してくれたら、あなたは大変気持ちが良いと思います。反対に、相手が無表情で何の反応も示さなかったら、あるいはそっけない態度であったら、あなたは嫌な気持ちになるでしょう。自分が嫌だと思うことは、相手にもしないことです。

コミュニケーションを良くするために、まずは基本である挨拶をしっかりと行っていきましょう。

②十人十色の個性をキャッチする

社会は、個人の一人ひとりの違った個性があって成り立っています。^{おおむ}概ね誰もこのことは理解しているのですが、実際行動となると、自分の思っていることと、相手の思っていることは同じであると勘違いして、相手のことを「頑固」「分からず屋」と思ってしまうことがあります。こうならないためには、相手の個性を見極めることが重要です。相手の個性を認め合い、次

のような態度を心がけ、コミュニケーションを行いましょう。

- 1) 個々人は、個性も違えば考え方も違うことをしっかりと認識する
- 2) 自分中心ではなく、相手中心のコミュニケーションを心がける
- 3) 相手の話をしっかり聞く
- 4) 対話をしながら、個性をつかむ
- 5) 個性をつかんだら、できる範囲でその個性を尊重する

③双方向のコミュニケーションを心がける

一方的なコミュニケーションは、意見交換が目的ではなく、「伝える」「押しつける」ことが目的となります。一人ひとりが異なった価値観を持っていたら、顔を合わせただけではお互いに理解できません。ましてや結果の話だけでは、到底納得してもらえません。そこに相互の意見交換があって、初めて分かりあえるのです。自分の意見を伝え、相手の話を聞いて、そこに新たなアイデアが生まれます。コミュニケーションは、双方向でなければならないのです。

④会話の中でできるだけ相手の名前を出す

自分の名前を覚えていてくれたときは、大変嬉しいものです。「名前を覚えてもらう」「名前を売り込む」「名前が知れ渡る」など、自分の存在価値を認めてもらう場合に、名前という言葉がよく使われます。私たちにとって、自分の名前を覚えてもらい、呼んでもらうことは、とても大きな喜びなのです。

また、私たちは名前を出してくれた相手に好意を感じます。好意を感じてもらえれば、コミュニケーションもよくなります。コミュニケーションのなかで、相手の名前をできるだけ出すよう心掛けてみましょう。

⑤好意、親近感を持ってもらうために、大いにほめる

人は誰でも、幾つになってもほめられると嬉しい感情を持ちます。自分では「たいしたことではない」と思っている事でも、第三者から改めてほめられると、自分に関心を持って貰っている、評価してもらっていることが実感できます。一般的に日本人はほめることが苦手と言われます。わざとらしいと思われないうか躊躇することもあります。大事なことは事実をほめることです。事実のない時にほめると、それは単なるお世辞にとられかねません。

ほめることは相手の良い所、良い事に目がいくことです。そして率直に言葉に表して、お互いの良い関係を深めていくことが大切です。

⑥言いにくいことも時に、ハッキリ、しっかり、伝える

真のコミュニケーションを考えた場合、時に、言いにくいことや否定的に受け止めやすいことも伝えることが必要です。明らかに相手にとって不都合になること、例えば、そのままにしておくと危険な状態になる、身体に良くないなど、相手の意に添わないことも、相手のことを思えばキチンと伝えることが相手への配慮であり、思いやりです。その時大事なことは伝えることの根拠、理由を示すことです。相手に、言っていることの

理由を理解してもらい、自分のことを思ってくれているとわかってもらうことが大事です。また、相手の状況・状態など、タイミングや相手を傷つけない言い方にも気を付けます。

⑦ねぎらいの言葉や態度をためらわず示す

相手へのねぎらいの気持ちをもてば、相手には伝わります。しかし、私たちは、感情や気持ちを言葉や態度で表すことが苦手です。つい照れてしまい、心の中では思っているでも表現することができません。心がけて実践することです。

(4) 聞き上手になろう

相手との会話で重要な事は、話すことより聞くことにあります。

①話を正確に聞く

仕事の指示・依頼を受ける時は、何をしてほしいのか、どうしてほしいのか、お客様の話の内容をキチンと正確に聞くことです。相手の話をさえぎらず、最後まで聞く、時にメモを取りながらも必要です。また、分からないことはそのままにせず、確認することも「聞き上手」と言えます。

②相手の心を聴く

相手がほんとは何を伝えたいのか、どのような気持ちを伝えたいのか、その心をしっかり受け止める事です。人は言葉で表現するのは全体の一割くらいと言われています。表情（顔の表

情、目の表情など）や態度、声の明るさ、話し方など、言葉以外のものにその人の心が表れます。よく相手を観察し、相手の心に寄り添う「聞き上手」になる事が大切です。この時は「聞く」ではなく、「聴く」即ち、単に言葉だけでなく、心も聴くということです。

③もっと話したくなるように聞く

相手がもっと話したくなる、楽しくなるのが「聞き上手」です。にこやかに笑顔で、キチンと顔を見て、うなずいたり、「良かったですね」「素晴らしいですね」というあいづちも相手は聞いてもらった満足感を得られます。

聞き上手になるには、相手に気持ち良くなってもらう聞き方をする事です。相手の存在を認め、自尊心を傷つけず、相手の感情や気持ちを考えながら、相手に話をさせるようにもっていくことです。

そのために、次のことを心がけましょう。

①相手を十分尊重する気持ちで聞く
②視線を相手から離さない
③積極的なうなずきをする
④否定的に聞かないで肯定的に聞く
⑤話の先回りをしない
⑥話を最後まで聞く

Ⅲ. ホスピタリティ

「ホスピタリティ」とは、「思いやり」、「心からのおもてなし」という意味です。形や行動などで示す「マナー」は、相手に好感を与える基本的態度・行動です。さらに、その基本的態度と行動に「心」が加わると、ホスピタリティになります。深い心地良さが加わることで、信頼や信用、安心感が生れます。

【ホスピタリティに大切なこと】

目配り	お客様やその周りの状況などいろいろなところに注意を行き届かせること。
気配り	不注意や失敗がないよう細かく気を付けること。 お客様の持ち物やお客様自身に被害などをあたえないこと。
心配り	心を随所に働かせること。 一人ひとりに心をこめて対応すること。
思いやり	お客様の立場に立って考えること。

ホスピタリティの基本は、どのお客様にも「自分は大切にされている」と感じていただくことです。ホスピタリティにつながるサービスを提供するためには、その土台となる基本的マナーをしっかりと身に付けましょう。

おわりに

ビジネスマナーは家政婦にとって「相手を思いやる心」と「感謝の心」をお客様に伝える基本的態度・行動と言えます。

身だしなみ、表情、挨拶、言葉遣い、それら一つひとつがお客様に対して「私はプロフェッショナルな家政婦です。安心、信頼して仕事をお任せください」と宣言していることに繋がります。その安心感、信頼感こそ、お客様が望むことであり、お客様を思いやる心そのものです。

そして、家政婦の仕事はお客様あつての仕事です。「感謝の心」が、お客様への目配り・気配り・心配りに繋がっていきます。

ビジネスマナーをしっかりと身につけ、「相手を思いやる心」「感謝の心」をしっかりと伝えることは、お客様からの感謝を頂く第一歩でもあります。そして、それが私たち家政婦自身の仕事のやりがいに繋がることでしょう。

