

接遇の大切さ

見た目が9割

2018.12.20

No.43

校長 渡邊 幸二

先日、ある学校の校長先生に用事があり電話をしました。その学校は電話をすると、以前は何となく感じが良くなく、受話器を耳から離したくなるほど苦手でした。ところが、先日の対応は、非常にていねいで柔らかく感じの良いものでした。校長先生に訊くと、今年から代わったその先生は、電話だけでなくお客様にも温かな対応だということでした。おかげで地域からの信頼も良好となっただけでなく、職員室が明るくなった、笑いが生まれるようになったというのです。



昨日は義理父の手術のため、とある病院に行きましたが、看護師さんたちの対応も以前とは比べ物にならないくらい温かくなりました。私が最近初めて行った近くの医院の看護師さんや受付の方の対応も、びっくりするほどていねいで温かく、そういう対応に触れただけで「このお医者さんは信頼できそうだ」と思えるものでした。

学校の入り口～ファーストインプレッション

組合で分会訪問をしていた頃、その学校の雰囲気は職員室の扉を開けた瞬間にわかると、以前から先生方にはお話させていただいています。学校の信頼を決めるファーストインプレッションの場は、まさしく職員室であり、電話対応などの接遇でしょう。すなわち、われわれの顔・表情であり、声のトーンであり、それらの言動にこもった「感謝」の心だと思います。中央研修に行ったとき、右掲の著者竹内一郎先生のご講義がありました。同著も読ませていただきましたが、まさしく学校の信頼はその見た目で9割が決まると思えました。文科省もそういう意図で竹内先生をお呼びしたのでしょうか。

では、浜田小学校はどうでしょう。

マイスターからのご指摘にある通り、今、本校には勢いがありますし、チームカも高まってきていると思います。先生方の明るさや教育活動創造への熱い思いは、保護者の方や地域にも間違いなく伝わっているし、厚い信頼につながっていると思います。これからも、接遇と共にますます高めていきたいものです。



子どもの見た目は？

そう意味では「子どもの姿」も、学校の印象を決定づける大きな要因です。先日の代表委員会では、あいさつや廊下歩行などをさらにながめることが表明されました。会釈やあいさつ、言葉遣いなどに見えるファーストインプレッションを大事にするというのは、浜田小学校のスタンダードであり、生活の基本となる「枠組み」であります。学校だよりも書きますが、「誘い合い登校」の意義を含め、子どもたちに自らの生活の姿についてもう一度考えさせていただきたいと思えます。

あさってからは年末・年始休業。長い休みになります。

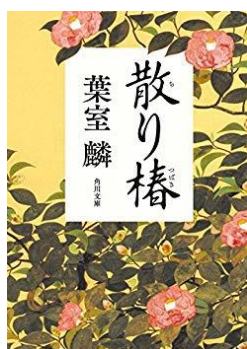
飲んだり食ったりばかりだと、確実に体重が増えます。きっと尿酸値や血糖値も、もしかすると血圧も高くなります。(何だか年寄りくさい話で申し訳ありません)

読書や映画はどうですか？

たまには読書や映画っていうのはどうですか。私自身も映画館にはほとんど行ったことはないのですが、私のお勧めではありませんが、今「ボヘミアン・ラプソディ」っていう映画が大ヒット中だそうです。私もある方に勧められ、先週末に見ようかなと思ったのですが、義父の入院騒ぎで延期となりました。

伝説のバンド、クイーンのボーカル、フレディ・マーキュリーの伝記映画なのだそうです。これがクイーンを知らない若い世代にも大うけしているというのです。知っている世代の方にはもう何度か見たという人がいるようです。クイーンの楽曲なら誰しも一度は耳にしたことがあると思うので、伝説のコンサートシーンでは映画館の観客が総立ちになる所もあるとか……。

読書では、みなさんの方が詳しいでしょうが、私好みの本をいくつか紹介します。ちなみに私「時代小説」が基本好きなのと、映画化されたような今話題の本を読むことが多いのです。



「散り椿」は最近映画化されて上映中。原作は映画とは違うストーリーのようです。今「峠しぐれ」という葉室さんの本を読んでいます。こちらも面白いですよ。「人魚の眠る家」も映画化されています。東野さんの本はいくつも映画化されていますが、「空とぶタイヤ」「ラプラスの魔女」「ナミヤ雑貨店の奇蹟」も面白かったですね。ナミヤ雑貨店と似た系列の小説で直木賞受賞の「月の満ち欠け」(佐藤正午著)もいいですよ。高田郁さんの「あきない世傳 金と銀」のシリーズも面白いんですが、私ははじめ「みをつくし料理帖」のシリーズにはまりました。池井戸潤さんの本は、どれを読んでもドキドキの展開で面白いですね。「あきらとアキラ」のほか「下町ロケット」「陸王」「七つの会議」「かばん屋の相続」「オレたちバブル入行組」などハズレなしです。「藪医ふらここ堂」の朝井まかてさんは、今朝日新聞で連載中の「グッドバイ」の作者です。朝井さんの作品で「雲上雲下」も面白いですよ。