



窓口業務における接遇の基本と

現場への活用

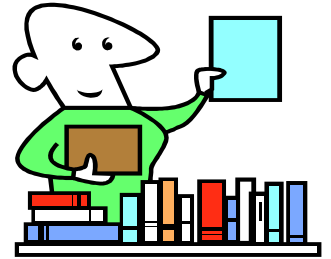
研修の目標・・・

- ① 接遇の基本を習得する事
 - ② 現場での接遇にあたり、以下の心得を常に忘れず、窓口で実践できること
- * 「利用者への快適なサービスの提供」を考える。
 - * 利用者としての原点にかえり、きめ細やかな本当のサービスを追及し、利用者の期待と信用に日々応える。
 - * 「きめ細やかな本当のサービスとは」・・・
利用者を取り巻く状況・タイプも様々である。
図書館に来る利用者一人一人をきちんと受け止めるには、司書一人一人の“初期動作”が大変重要である。
 - * スキルとマナーの両輪のバランスが取れてこそ、利用者の満足を得られる。

利用者対応の基本

- ① 窓口は図書館の「顔」。いつも利用者の立場を最優先に考える。
- ② 態度に気をつける→ 姿勢・表情（笑顔）・言葉遣い・身だしなみ。
- ③ 利用者が窓口に来たら・・・挨拶をして笑顔で対応。
「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」
「何かお探しいですか?」「いかが致しましたか?」等。
- ④ 業務時間内で本・雑誌・新聞などを私用で読むことは慎む。
- ⑤ 利用者へのご案内・・・
手が離せない時→ コーナーを言い、手で指し示したり、道順を言う。
手が空いている時→ 「ご案内します。」と言って利用者を誘導する。
その時、利用者の少し前を歩き、利用者がついて来るか確認しながら歩く。
ついたら「こちらでございます。」と言って、手で指し示す。
時間があれば「他はよろしいでしょうか?」と聞く。





⑥ 貸出業務・・・

～通常の場合～

「〇月〇日までにお返し下さい。ありがとうございました。」と言う。

無言で返却日の紙を添える事は、サービスとは言えない。

～延滞している本が判明した場合～

「〇月〇日に貸出をした〇冊が返却期限を過ぎていますが、お返しになりましたでしょうか？」

「××という本が未返却ですが、お返し頂きましたか？」

* 未返却の時・・・「申し訳ありませんが、お返し頂いてからでないで貸出が出来ないようにしておりますので、よろしく願いいたします。」

* 返してあると言われた時・・・「確認しますので少々お待ち下さい。」と言い直ちに本を探す。あれば「お待たせ致しました。こちらの処理のミスのようにです。確かに返却されておりました。申し訳ございませんでした。」と謝る。

無い場合「本を探してみましたが図書館に無いようです。もう一度ご家庭でお探しになって頂けますでしょうか？お手数ですがよろしくお願いいたします。」

⑦ 返却業務

～ 期日までの返却 ～

「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶。

「ありがとうございました。」「ご利用ありがとうございました。」

延滞図書があるとき・・・

「あと〇冊残っていますが、ご存知ですか？」と確認。

～ 返却が遅れている場合 ～

* 1日2日の遅れ・・・

借りている本が全て返された時は、特に注意せず「ありがとうございました。」

* 大幅な遅れ・・・

「ありがとうございました。これからは期間内をお願いします。」

* 延滞図書があるとき・・・

「あと〇冊残っていますが、ご存知ですか？」と確認後、

「期日を過ぎておりますのでお早めにお返し下さい。」と言う。

* 電話にて期日遅れの報告を受けた時・・・

「わかりました。できるだけ早めにお返し下さい。」と言う。

☆ 利用者は“お客様”。言い方を丁寧に ☆





感じの良い言葉遣い

利用者に対して信頼感や安心感を持ってもらう為には“言葉遣い”が左右する。

言葉遣いによっては

「きちんとした言葉遣いも出来ないのかしら・・・。仕事は出来てるのかしら？」

「言葉遣いはきちんとしているけれど、なんだか事務的で冷たい感じ・・・」

「若いのに話し方がしっかりしていて、感じがいいわ。」

などと、印象は様々です。

言葉遣いの基本を習得し、差をつける心配りをしましょう。

心配りを伝える一言

- ① 依頼する時
「急なお願いで申し訳ありません」
「お忙しい所申し訳ありません」
「突然のお願いで恐れ入りますが・・・」
- ② 依頼を受けた時
「はい、わかりました」
「はい、承知いたしました」
「はい、かしこまりました」
- ③ 間違えたり
注意を受けた時
「大変失礼致しました」
「すみませんでした」
「申し訳ありませんでした」

相手に依頼する場合

- ～ クッション言葉 ～ （言いたいことの前につける言葉）
- ① 申し訳ありませんが・・・
 - ② 恐れ入りますが・・・ 疑問形
 - ③ お手数ですが・・・ 「～して頂けませんか？」
 - ④ お差し支えなければ・・・
 - ⑤ 失礼ですが・・・ *気持ちをこめて丁寧に言う*

否定形ではなく肯定形で

- × 「～は出来ません」 → ○ 「～は致しかねます」
- × 「～は分かりません」 → ○ 「～は分かりかねます」
- × 「～は今ありません」 → ○ 「～はただ今あいにく貸し出し中です」



あとよし言葉で

～あとに良い言葉を使う～

* 悪いことと良いことを一緒に話す場合、良いことをあとに話す方が聞き手の頭に残る。→ 聞いた印象もよくなる。相手が素直に意見を聞き入れる。

- [文例] × あの人は、きちんと仕事をするけれど、作業はゆっくりな人です。
 ◎ あの人は、作業はゆっくりですが、仕事はきちんとする人です。

人の話を聞くためのポイント

～聞き上手な人は話し上手でもある～

- ① 相手がなにを伝えたいのか、その意図を考えながら聞く。
- ② 感情にとらわれず冷静に聞く。
- ③ 適切なあいづちを打ち、適度に反復して確認。
- ④ 必要に応じて、メモを取る。

相手にとってわかりやすい話し方

		わかりやすい話し方	わかりにくい話し方
1	内 容	聞き手が理解しやすい内容	話し手のひとりよがりな内容
2	まとめ方	言いたいことが浮き彫りである	くどすぎて聞きたくなくなる
3	態度/表現	礼儀正しく、明るい表情	無表情。態度に乱れがある
4	ことば	敬語が適切。	くだけた言葉や略語・流行語をつかう。なれなれしい。
5	音調/話ぶり	明るくさわやか。親切的な印象	言い方がつっけんどんで冷たい
6	声の出し方	適度な高さと大きさ。	低く小さな声。 必要以上に大きい声。
7	速 さ	抑揚があり、適度な速さ。	早口で一辺倒。



[気をつけたいことば]

* 専門語・業界用語・略語・流行語 など。

自分の話したいことばかりに神経が集中すると、つい出てしまう。

* つまり・やっぱり・要するに・結局・・・など。

これらは、口癖になっている人もいます。度重なると聞き手に不快感を与える。

自分の意見を押し付けている印象が強く、相手は怒られていると錯覚する時も。

～ 日頃から自分の口ぐせに注意し、意識して直す姿勢が必要である ～



電話応対の基本



話は明瞭に要領よく

- ① 相手が電話に出たらいきなり用件に入らず、まず都合を確認する。
「今、お時間よろしいでしょうか？」
- ② 用件を事前に整理し、行き当たりばったりな電話にしない。
- ③ 複雑な言葉やまぎらわしい言葉は使わない。
- ④ 相手が話す時は、あいづちを入れて聞いていることを知らせる。
- ⑤ 要領よく、手短かに話す。
- ⑥ 要点をメモし、聞き取れなかった時は再度確認し、お互いに間違いのないように努める。
- ⑦ 相手の声が小さい時は、「お電話が遠いようですが・・・」と言う。

電話の受け方

- ① 相手を正確に確認する。
- ② 相手に何度も同じ事を言わせないように聞き、要点は復唱する。
- ③ 復唱したら、相手に自分の名前を告げる。
「私、〇〇が承りました。」

電話のかけ方

～相手が出た時～

「今、お時間よろしいでしょうか？」と聞き、要点を順序よく話す。

～相手が不在の場合～

- ① **かけ直す時**・・・「何時ごろお戻りでしょうか？」
「では、〇時頃こちらからお電話いたします。」
- ② **伝言を依頼する時**・・・
「伝言をお願いしたいのですが・・・」
「お帰りになりましたら、〇〇の件で電話のあったことをお伝え下さい。」
- ③ **電話をもらいたい時**・・・
「おそれいりますが、お帰りになりましたら私〇〇までお電話下さるようお伝え下さい。」