

## 業務係より

### 『あなたはシルバー人材センターの代表です』

会社や工場、スーパー、駐輪場や公共施設などさまざまな就業場所で欠かせないのが人の「コミュニケーション」です。会員の皆さんがまわりの人たちとより良い人間関係を作りあげ、気持ちよく仕事をしていただけるよう下記を引用しました。ぜひご一読ください。

業務係としても今年度以降で順番に業種別の「接遇講習会」を開催し、八尾市シルバー人材センターへの信頼を今以上に高めていってもらえたらと考えています。

### ◇ 言葉のかけ方や会話の仕方 ◇

私たちにとって、家庭生活はもちろん社会活動や仕事を進めるうえで、コミュニケーションは極めて重要です。その最大の手段は「言葉」です。

この言葉は、自分の考えや用件を相手に伝える手段ですが、ただ伝わればよいというものではありません。それをを用いる人の品格や人柄が表れてしまいます。

自分の立場をわきまえて言葉を選びましょう。

「言葉」の使い方次第では、たとえ内容は伝わっても相手に不快感を与えかねません。施設管理の仕事や、小学校・保育園、駐輪場、駅前の自転車整理などの仕事をはじめ、技術・技能、一般作業、家事サービスなどあらゆる仕事が一般市民の皆さんを対象とした仕事です。わずかな言葉の行き違いで大きなトラブルになる場合があります。

誠実で相手に伝わるように言葉を選び、対話することが必要です。あいまいな表現や、相手を威嚇するような言葉は厳に慎まなければなりません。

オ・・・おはようございます。お疲れさまでした。  
ア・・・ありがとうございます（ございました）。  
シ・・・失礼します（しました）。  
ス・・・すみません（でした）。  
ヨ・・・よろしくお願いたします。  
イ・・・いらっしやいませ。いつもお世話になります。

