

2022年7月1日

## 「接遇」と学校

～ あなたは意識していますか？ ～

学校（園）にかかってきた電話をとった後、まずあなたなら何と言いますか？ まさか「もしもし？」ではないでしょうね。「はい。〇〇小学校〇〇（自分の名前）です。」と答えるのが基本でしょうか。では、「はい。小学校です。」というのは？ これはもう一つですね。この返答ではどこの学校かわかりませんから、もう一度相手が「〇〇小学校ですか？」と聞きなおす必要があります。きちんと学校（園）名と、それに加えて自分の名前を名乗りましょう。電話を受けている自分の名前を言うのは、相手に「私が責任を持って対応します。」というプラスメッセージでもあります。さらに、こうした対応は相手に好印象を与えます。民間では、（企業にもよりますが）呼び出し音が3回をこえたら『お待たせしました。』の一言をつけ加えるというところもたくさんあります。『プロ意識』すごいですね。

10年前、私が野洲小の校長として異動してきた4月1日、ほとんどの職員が昼食で出払っていた職員室に電話がかかってきました。そして、ワンコールもしないうちに電話を取った先生がおられたんです。「はい、野洲小学校〇〇〇です。」との返答。あまりの手際よさに、私はビックリ。まだ赴任して半日の私はその先生の名前も知りませんでした。電話が終わるやいなや「先生は、銀行かどこかの民間（企業）に勤めてたんですか？」と、思わず聞いてしまいました。（失礼なことを言いました。ごめんなさい。）

電話対応も学校という組織の業務の一つです。丁寧な対応が大切です。それが一番わかりやすいのは、民間企業に電話することです。電話対応が企業イメージをマイナスにはいけないので、それなりの訓練（「接遇」といいます。）を受けて対応されています。私は中学校の社会科の授業に使う資料をもらうために企業に結構電話をかけたことがあり、その丁寧さに驚きました。（話しはそれですが、いろんな資料を無料で送ってもらえます。野洲小では社会科の臨時授業をすることになり、トヨタ自動車などにかけました。みなさんも活用してみてください。）

「接遇」は、野洲市役所の職員研修にも取り入れられています。前に勤務していた近江八幡市では、外部講師を呼んでの研修（2時間枠）がありました。私たち県費職員からの「異動組」も参加。市民対応が基本の行政職員にはこういう研修が必修なんですね。しかし、学校の教員研修には長い間「接遇」はありませんでした。（最近、やっと初任者研で30分くらい入れるようになりました。）また、「私は、子どもとかかわることだけが教師の仕事と思ってる。」という人もおられます。でも、現実そうは言っておられませんね。保護者対応は現実が増えていきますし・・・子育て支援や地域連携の重要性も増してきました。また、数年前までは「学級費」の集金もありました。（私も何回か同行しましたが、当時は卒業生の家へ「未集金」の支払いをお願いに行っておられる先生もありました。本当に頭が下がります。）いろんな仕事で大変ですが、そんな中で子どもの成長を一番に思っにかかわっていくのが「先生」なんだと思います。

ところで、『学校の常識は、世間の非常識』という言葉があるのをご存知ですか？ 多くの先生は企業などの世界を知らず、大学を卒業してそのまま学校へ勤めたというのが普通です。ですから、世間の常識とは違う「学校独特の文化」の中で育っています。「世間とのずれ」が生まれているとの見方です。もうすぐ学期末の懇談があります。接遇に気をつけたいですね。

それから、行政の代表である市役所や県庁もよく似ています。そこには「役所ことば」というのがあり、誰にでもわかる言葉への改善をめざしています。また、各校園でも教務や主任、管理職がみなさんの「おたより」や各種提出物の文章チェックをしていますが、実はその基準となるものが滋賀県の『役所ことば改善の手引』です。これは前回の『教育長だより』でも紹介しましたが、県のホームページにあります。