



# きずな

SENBI

2023年10月

第2303号

## 第43期の上期を終えて

代表取締役社長 中田 義秀

夏から9月中旬までは例年になく猛暑日が多く、皆様も暑さ対策に大変な思いをされたと思いますが、ここにきて心地よい風を感じられるなど、一気に秋が訪れてきました。

経済界に目を向けてみますと、新型コロナウイルスの第5類感染症移行とインバウンドの復調によって、観光地の賑わいはコロナ禍前の盛況に戻りつつあり、景気感は改善傾向にあるとの報道もあります。しかし、一方では円安によるガソリンの高騰を始めとするあらゆる物価高騰の影響を受け、経済好転には依然として不透明感が漂っているのではないかと考えています。

このような環境下のもと、第43期も上期が過ぎました。業績の数字的な確定には少し時間が必要ですが、概算では売り上げ、利益ともほぼ予算通りとなる見込みです。

そして、10月1日から広島県の最低賃金が40円アップの970円に引き上げられました。下期は、この影響で現状の受注価格のまま推移すれば、必ず利益率が下がり、この対策として、値上げ交渉は避けて通れないと考えています。

お客様にはこれまで以上親切・丁寧な姿勢で寄り添ったサービスを提供するなど、良好な関係を築いていただいた上で、理解の得られる実のある価格交渉していただくようお願いします。

さて、9月の月間スローガンは、「技術向上と資格取得を目指そう」でした。

ビルメンテナンス業には、業務遂行に必要な資格が多くあります。保有資格の充実した人ほどお客様からの評価と信頼は高く、「お客様に必要とされる会社」として価値観が向上し、仕事の受注に大きな効力を発揮することができます。

皆様には、資格取得に積極的にチャレンジしていただき、個人としてのスキルアップに努められることを期待しています。



以上、代表者としての私見を述べさせていただきました。これからも皆様のご協力を得ながら、しっかりと舵取りをしていきたいと考えております。

また、5月以降、新型コロナウイルスの報道回数は減少し、関心度も低くなってきていますが、感染者は相変わらず発生しています。皆様におかれては、感染防止対策など健康管理に十分留意され、健やかな毎日を過ごされることを心から祈念し、私のあいさつとさせていただきます。

## 接 遇

就業規則には、業務遂行上の遵守事項、禁止事項を明確にしたサービス規律を定めています。

サービス規律に反した場合は、当然、懲戒処分に値しますが、私たちには、サービス規律に明記されていない事項の中にも働き方や行動パターン、それに伴うモラル意識として身に付けておく必要のあるルールがあります。

このルールのうち、「接客マナー」、「接客用語」及び「電話対応マナー」の基本について、具体例を紹介しますので接客向上の参考としてください。

### 接客マナー

接客に関わる基本理念としての5原則があります。

#### <接客マナーの5原則>

##### ○ 挨拶

はっきりと活舌よく話しましょう。

挨拶がきちんとできない人は、どのような場面でも信頼されません。

##### ○ 表情

お客様に接する際は、笑顔で心をなげることを忘れないようにしましょう。

##### ○ 態度

「少くくは大丈夫だろう。」の雑な接客は厳禁です。悪い噂はあつという間に知れ渡ります。常に見られている意識を持ちましょう。

##### ○ 身だしなみ

相手は私たちの外見をさりげなくチェックしています。

身だしなみは清潔感を保つことが大切です。髭や香水は人によっては苦手を感じる場合がありますので気を配りましょう。

##### ○ 言葉遣い（敬語）

接客相手には、丁寧な言葉遣いを心がけましょう。

しかし、あまり丁寧すぎると慇懃無礼に伝わる恐れがあります。TPOに合った話し方が大切です。



### 接客用語

接客用語の基本は、正しい言葉遣いにあります。

話し相手に対して使う言葉には、細心の注意を払いましょう。

#### <接客8大用語>

##### ○ 相手に感謝を伝える言葉

⇒ ありがとうございます。

相手にしっかりと伝えなければなりません。

##### ○ お客様を待たせるときに使う言葉

⇒ 少々お待ちください。

基本的にはお客様を待たせないよう努めるべきですが、時には待たせることもあります。その時には誠意をもって「少々お待ちください」と伝えます。



- お客様から注文や指示を受けたときに使う言葉  
⇒ かしこまりました。  
同じ意味の言葉として「了解しました。」「分かりました。」などがあります。接客時はラフな印象を与えてしまう可能性があるため適していません。
- お客様に謝罪するときの言葉  
⇒ 申し訳ございません。  
お客様に迷惑をかけてしまった場合、事態の大小にかかわらず誠心誠意謝らなければなりません。大切なことは気持ちを込めて謝罪することです。「ごめんなさい」「すみません」よりは「申し訳ございません」を使うようにしましょう。
- お客様を待たせた後に使う言葉  
⇒ お待たせいたしました。  
たとえ短い時間を待たせた場合でも、謝罪の気持ちを込めて必ずこの言葉を使いましょう。
- お客様に手間をかけさせたときに使う言葉  
⇒ 恐れ入ります。  
お客様にお願い事をしたり、何かをしてもらった後、後で使います。
- お客様が来社されたときに使う言葉  
⇒ いらっしゃいませ。  
この言葉は、会社まで来ていただいてありがとうございます。という感謝の気持ちが込められています。仕事をしていても手を止めて、お客様の方に向かい発言します。作業をしながら背を向けたままでの発言は慎みましょう。
- お客様の傍を通るときなどにかける言葉  
⇒ 失礼いたします。  
何も言わずに近づくと、お客様を驚かせてしまうこともあります。そうならないように「失礼いたします。」と声をかけて近づきましょう。



## 電話対応マナー

電話対応は、お客様が会社と関わる最初の手段になることが多く、いわば会社の「顔」です。電話対応の良し悪しによって、ビジネスチャンスに大きな差異が生じます。

### <電話対応を成功させる3つのポイント>

- 必ずメモを取る  
電話相手の「会社・名前・連絡先・要件・折り返しが必要か」などは、必ず書き止めしておきましょう。
- 聞き取れなかった場合は、必ず再確認  
相手の会社や名前を聞き取れないこともあるかもしれません。その際、分からないままにしては取次ぎ先の方が困るので、「お電話が遠いようですので、もう一度お願いできますでしょうか」と必ず聞き直すようにしましょう。
- 自信をもって話す  
口ごもったり小声になったりすると、相手に不安感を与えてしまいます。対面するのと同じように、出来るだけ明るくハキハキと自信をもって話すことを心がけましょう。



電話対応には、この3つのポイントのほか、電話を受けるとき及び電話をかけるときの言葉遣いも非常に大切なポイントです。次回以降の「きずな」で紹介する予定です。

## 新型コロナの定点把握とは

新型コロナウイルスが5類感染症になる前は、毎日感染者数と死亡者数(全数把握)が情報提供され、感染状況をリアルタイムに把握できてましたが、5類感染症となった5月8日以降は、定期的(1週間に1回)に把握する「定点把握」に移行され、私たちにとって身近な情報から遠退いた感があります。

定点把握とは、都道府県が指定する医療機関(定点医療機関)から報告された1週間分(月曜日から日曜日の間)の新型コロナの感染者数を定点医療機関数で割った値を「定点」として把握することをいいます。

この定点数の警戒レベルの捉え方としては、同じ第5類感染症であるインフルエンザを例にとると、10を超えれば「注意報レベル」、30を超えれば「警報レベル」となっています。

さかのぼって第8波のピーク時を同じ算出方法で計算すると、警報レベルの約30であったことがわかります。

5類感染症移行後、新型コロナは終息傾向にあると思いがちですが、感染者は依然として発生しています。定点把握を身近な情報として捉え、感染防止対策を継続して行っていきましょう。



## 編集後記

### 「きずな」への思い

私が社内報「きずな」の発行に携わって7年が経過し、回数も今回で24回目を迎えました。

平成28年8月、初月号となる第2801号を発行して以来、ここまで続けられたことに感慨深いものがあります。

入社時の会長との約束事とはいえ、社内報の作成など経験もなく、ましてセンビでの勤務経験もない自分には、年齢的なものと未知の世界に踏み込むことへの拒否感が強かったのですが、会長の「やれと言ったらやれ!」というとても優しい?言葉をバネに、試行錯誤・暗中模索で紙面づくりを始めた当時を懐かしく思い出しています。

逃避心いっぱいの中で発行を始めた「きずな」でしたが、回数を重ねるうちに思いも段々と変化し、何とも言い難い愛着さえも生まれてきました。

これからも、情報発信の場として、そして出来る限り皆様に興味をもって読んでいただける「きずな」を発行できるよう、七転八倒しながら紙面づくりに努力したいと考えています。

皆様から紙面づくりのご意見・ご要望をお待ちしています。

### 「きずな」初月号

