

相手の心根に寄り添う斉一的な接遇ができる関北の職員をめざす ～斉一的に「職名を堂々と名乗る」学校は組織としてもすぐれている～

わたくしがお世話になった先輩校長で現在大学の講師をされている先生から、こんなお言葉を（前任校にて）いただきました。この上ない喜びでした。

「職員の方の電話の受け答えが素晴らしいですね」「氏名を名乗るだけではなく、職名も名乗るなんて、指導がよく行き届いています」「礼儀正しい言葉遣いもそうですが、誠実さが伝わる話し方でした」

対照的に、こんな電話対応を受けたことがあります。

「〇〇小です」とそっけなく 「わたくし●●小の」 「はいー？」とぶっきらぼうに。「校長の」 「はい！」と突然に声色、口調が変わり、丁寧な対応になる

学校で接遇を大事にしている、1名の対応によって、学校の印象が大きく左右されるのです。これは、学校「あるある」です。でも打破したい。

来年度からは、「関町北小学校」「場所（職員室）」「職名（教諭など）」「〇〇が承ります」のシナリオと「相手に誠意や笑顔が伝わるくらいに礼儀正しく穏やかに」を、学校経営計画でも「接遇の斉一化」の取り組みとして明確に位置づけていきます。

職名を名乗るところが新しいポイントです。教務主任の先生には「教務主幹」と名乗っていただきます。主任教諭の先生からは「名乗りにくい」との声もあるかもしれませんが、それは違います。

現在、「栄養教諭等」は1級職 「教諭」は2級職 「主任教諭」は3級職 「主幹・指導教諭」は4級職 「副校長」は5級職 「校長」は6級職と「職の分化」が進んでいます。

主任教諭からは、若手教員の「指導育成」という重要な役割が与えられます。また、現在は、全ての昇任選考の中で最も難しいと言われる職層です。全ての職員が自らの職を自覚して誇りをもって職名を名乗ることは公務員としても重要なことと考えています。

教員として間もない先生方が、臨時休業中に保護者と直接話される姿や、状況把握で電話対応を誠実にされている様子に感銘を受けています。むしろ保護者の方と話す機会が増えた、接遇を学ぶまたとない機会に恵まれたというお言葉に頭が下がる思いです。我々ベテランも初心に帰らねばと実感しました。（令和2年度の休業措置における成果の一端）

保護者・地域の皆様、他校の先生方、教育委員会の方、業者の方など、全ての方が、本校の職員の斉一的な電話対応をどうお感じになられるでしょうか。何より、「礼儀正しく丁寧な接し方をしましょう」と私たちが指導をしている子供たちは、どのように思うでしょうか。

電話対応は「学校の看板を背負う」気概をもったのぞんでください

学校への信頼が高まり、必ず児童の成長にも結びつくことを確信しています