

# 笑顔 えがお 顔

接遇向上委員会

平成15年（2003年） 1月10日発行

No.1

## 美人シリーズがはじまります

施設の接遇向上に向け、「接遇向上委員会」が昨年末発足し2003年の幕開けと共に美人シリーズがスタートします。シリーズ第1弾は、あいさつ・笑顔美人です。職員一丸となり取り組みより良いサービスを目指しましょう！



こうかしら?

笑顔じゃよ



### Chapter 1

#### アンケートへのご協力 ありがとうございました

職員の皆様にご協力頂いた結果、接遇向上委員会の広報誌名を「笑顔」とすることに決定しました。

又、大変すばらしい標語も、多くよせて頂きましたので、ここでご紹介させていただきます。

- あなたの笑顔が福を呼ぶ
- 心豊にさわやか笑顔
- 人の世の笑顔に勝る美人なし
- 心から素敵な挨拶、元気な笑顔
- 忙しいそんな時こそその笑顔
- 挨拶は心と心の結び合い
- 私の笑顔で あなたも笑顔

**うまい!**

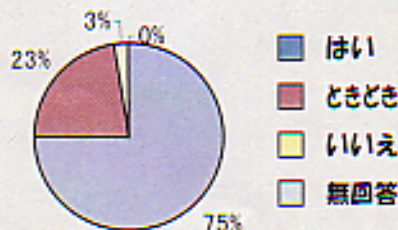
### Chapter 2

#### 皆さん挨拶・笑顔 できていますか?

ここでは、先日皆様にご協力いただいたアンケート結果についてお知らせ致します。

#### —挨拶編—

Q:いつでもどこでも挨拶していますか?

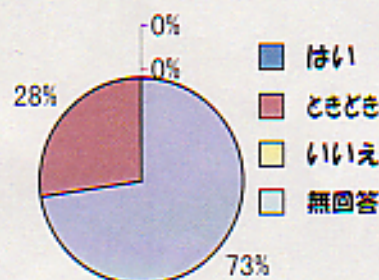


先日、思わずハッとさせられた、入居者様の唄をご紹介します...

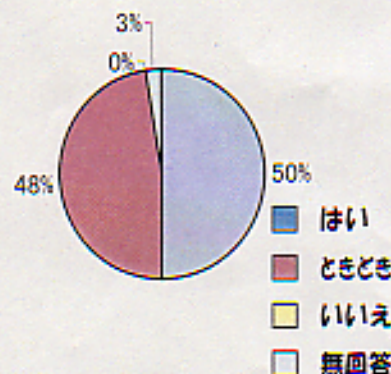
「髪は短く 命は長く 泣いて暮らすも 笑って暮らすも 一生は一生 いつも笑顔で暮らしましょう」

●あいさつ・笑顔の重要性を学ぶ

Q:自分から挨拶していますか?



Q:心から挨拶していますか?



#### たのしい!!

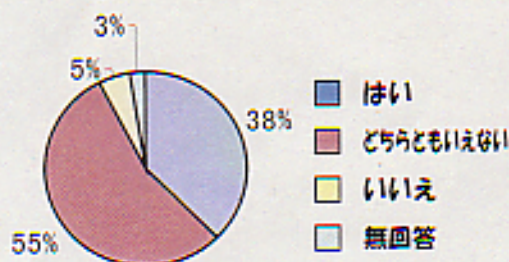
皆様、挨拶には大変自信をお持ちのようです。

この調子で研修を一緒に

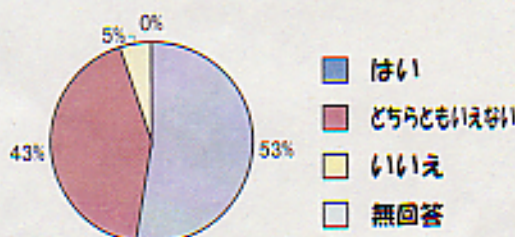
**楽しみましょう!**

## —笑顔編—

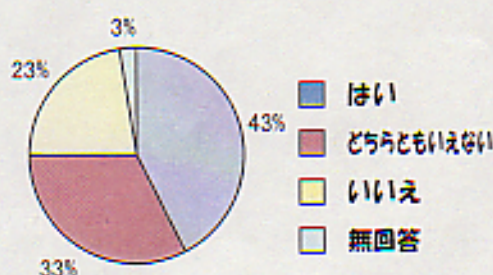
Q:家庭でも笑顔を見せていますか?



Q:相手の顔を見て笑顔ができていますか?



Q:ストレスを解消していますか?



## これからです!!

皆様、挨拶と対照的に、笑顔に関しては、あまり自信を持っていらっしゃるようです。

しーしー!

研修はこれから…

豊かな人生、職場づくりのためにすばらしい笑顔を手に入れましょう。

## 美人シリーズ年間予定

先日の「接遇向上委員会」において美人シリーズの年間予定が話し合われました。2ヶ月間でひとつのテーマに取り組むこととし、下記のようにカリキュラムが組まれました。

- 1月・2月：あいさつ・笑顔美人
- 3月・4月：姿・動作美人
- 5月・6月：言葉美人（スタッフ間）
- 7月・8月：言葉美人（ご利用者様）
- 9月・10月：言葉美人（外部）
- 11月・12月：電話美人

ロールプレイング大会もあります

## 接遇向上委員会の人々

委員長 山下勝一

リーダー委員 三村謙司  
橋本百合子  
山下貴宏

マニュアル委員 山下勝一  
橋本百合子  
園川さと子

調査委員 三村謙司  
簀下浩子  
伊佐篤美

広報委員 堀江慎一  
山下貴宏  
畑中貴代



ガンバルぞ!



オー



第1期です  
よろしくお願いします!!

ナイスよー

## 編集後記

編集後記は、出だしが難しい…。それにも増して、接遇というのも難しいものだと思います。しかし、皆様と一緒に、これからの1年間共に成長し、喜びあえるように努力していきたいと思っていますので、よろしくお願いします。



# 笑顔がお顔

No.2



平成15年(2003年)3月1日発行

## 笑顔姿・動作美人



美人シリーズに取り組み、2ヶ月を迎えようとしている今、皆様「ステキな笑顔」できていらっしゃいますか？さて、あいさつ・笑顔美人にひきつづき、3月1日からは「姿・動作美人」が始まります。

「太っているから…」「やせているから…」そんなことは重要ではありません。

今回の研修で、本当の美しさについて考えてみましょう。



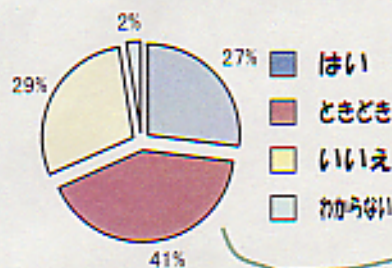
### 姿・動作美人 Chapter 1



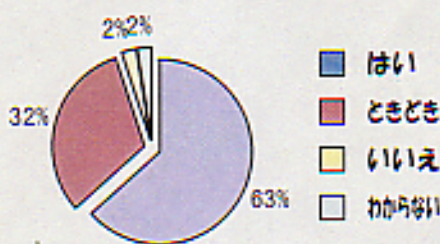
### アンケート結果のお知らせです

#### —動作編—

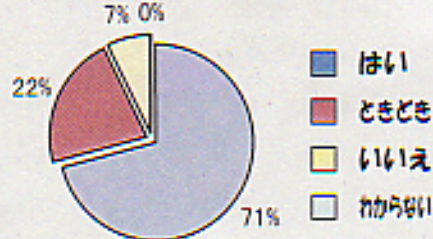
Q: 歩く時に背筋は伸びていますか？



Q: 利用者様との会話は目線が合っていますか？



Q: 利用者様や職員への会釈はできていますか？

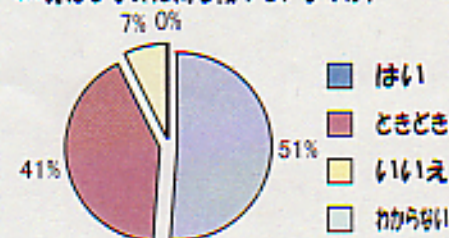


### 姿・動作美人 Chapter 2



#### —姿勢編—

Q: 身だしなみに気を使っていますか？



### ワンポイントアドバイスでトレーニングしましょう



ワンポイント

半数の方が「はい」と答えていらっしゃいます。「過ぎたるは及ばざるが如し」。好感を持たれるには清潔感が一番です。

今回、雨宮先生と研修をさせて頂いた中で感じたこと…「優雅さ」「聡明さ」…身のこなしの一つ一つに、細部まで気が配られ、接する人に安堵感さえ与えられます。「少しでもあんな風になれたらな…」そんな優しい思いを抱きつつ広報誌を作りながら、座る椅子の姿勢を正す私です…堀江

●「美しさ」を探る

### 雨宮先生の ワンポイントアドバイス

#### 歩き美人

歩く時の姿を美しく見せるコツは、体の中心（腰）を前に出すような気持ちで、心持ち小股。手は足の動きに自然とついてくるような感じで歩くとよいでしょう。



# 笑顔姿・動作美人

●あいさつ・笑顔の重要性を学ぶ

ここでは、1月と2月に行った「あいさつ・笑顔美人」について、ふりかえってみたいと思います。

私たち  
変わります。



あいさつ・笑顔美人  
Play Back1



劇的?!  
ビフォーアフター

皆様の、研修前と研修後の笑顔を比較してみましょう。



BEFORE



AFTER

どう?



BEFORE



AFTER



いかがでしょう?  
なんとなく変化があったよ  
うな、なかったような…。



BEFORE



AFTER



BEFORE



AFTER

しかし、まだまだこれか  
らですよ。

あいさつ・笑顔美人  
Play Back2



ビデオ  
「こころに響く接遇」観賞



接遇研修を部署ごとにおいて実施しました。今回の研修は、ビデオ「こころに響く接遇」を観賞後、各職員の意見や感想を述べ合いました。

おはようございます!!



## -皆様の意見・感想-

- ビデオに出演されているホームヘルパーみたいに仕事ができれば楽しいだろうと思った。
- 食事介助の場面では、悪い方の例に近い介護をしている気がする。
- 関わりについて、自己満足で終わっているところがあると感じた。
- 朝礼ミニ研修などをとおして普段からの練習で、スムーズに言葉が出てくると思った。
- 「〇〇様」とお呼びするのを聞いていると、大事にされていると感じた。
- 人の姿勢を見るとよくわかる。今後もときどきビデオを見て刺激し合えれば良いと思う。

## 編集後記

「おはようございます。〇月〇日の朝礼ミニ研修をはじめます。」という今ではごく当たり前の研修がスタートし、はや1ヶ月半が過ぎました。最初は、戸惑いや不安がありスタートしましたが、現在は全職員で取り組むことにより“楽しみ”という職員もいらっしゃるようです。美人シリーズ第2弾は、「姿・動作美人」です。姿・動作だけにとらわれず、シリーズ第1弾のあいさつ・笑顔も忘れることなく実践し、より良い接遇を職員全員で目指しましょう。…山下貴宏

などなど…

