

会社の資産



・②～⑤は、①をかなえるためのかけがえのない資産

・アルタナーサリーでは職員はお互いを「同じ一つの目標を目指す同士(パートナー)」と捉え、全体がチームとなり一つの方角に進みます。

Partnerの8ルール

1. アルタナーサリーでは本部・保育園がひとつのチーム、パートナーという意識を持ち、共に「食育から始まる、ほほえみにあふれる保育園」作りに取り組みます。
2. 保護者・子どもとのコミュニケーションや、パートナー同士のコミュニケーションから心を砕いた人と人とのつながりを築き、自らの人間性を深めます。
3. アルタナーサリーのパートナーは、保育のプロとして子どものことを第一に考え、各々の業務に全力を尽くします。
4. 明るく大きな笑顔で挨拶をします。利用者に対して、パートナー同士、積極的に目を見てきちんとした言葉遣いで応対をします。
5. 一人ひとりのパートナーは自らの目標達成のために「目標の明確な設定」「やるべき項目のリストアップ」「優先順位の決定」「タイムマネジメント」の4ステップを踏む習慣を持ちます。
6. 保育に関する知識やポイントを日々自己評価ノートでアップデートし、利用者に提供することはパートナー一人ひとりの役目です。
7. より深い保育知識を子ども・保護者に提供するために、園児をよく観察し、プロとしての目を養っていきます。
8. 研修の場として、新人研修、他園研修、園別勉強会、園ミーティング、キャリアアップ研修(外部)があります。パートナーはこれらに積極的に参加し、自らを向上させていきます。

電話のマナー

● 電話でよく使う言葉って？

電話は声だけのコミュニケーションなので、丁寧な言葉遣いを心がけなければ、簡単に心の行き違いが生じます。

「理解しやすく」「手順良く」「聞き取りやすく」「感じよく」話すよう心がけましょう。

名前を尋ねるとき	恐れ入りますが、お名前をお伺いして宜しいでしょうか
用件を聞くとき	恐れ入りますがご用件をお伺いして宜しいでしょうか
聞き返すとき	申し訳ございませんが、もう一度おっしゃって頂いて宜しいでしょうか
名指しの人不在の時	あいにく〇〇は席を外しております あいにく〇〇は本日お休みを頂いております
待ってもらう時	少々お待ち頂いて宜しいでしょうか
相手を待たせた時	大変お待たせ致しました
途中で切れた時	ただ今途中で電話が切れてしましまして、失礼致しました
声が聞き取りにくい時	恐れ入ります、お電話が少々遠いようなのですが
他の人に変わる時	只今担当の者と変わりますので、少々お待ちください
了承する時	かしこまりました / 承知いたしました
謝罪の意を表す時	誠に申し訳ございません 大変ご迷惑をおかけ致しました 誠に不行き届きで申し訳ございません

<クッション言葉>

「申し訳ございません...」
「恐れ入りますが...」
「失礼ですが...」など、
話の頭に付ける言葉をクッション言葉
と言います。
この魔法の言葉を一言添えるだけで
相手への伝わり方が変わります。
活用してみましょう！



電話でのエチケットって？

電話はお互いの状況が見えないので、こちらから一方的に話してしまうことがあります。現在話をしても構わないのかどうか、相手の都合や立場を十分配慮するようにしましょう。また無駄話や要領を得ない話は仕事の妨げにもなります。貴重な時間を電話で費やさないよう、簡潔に用件を述べましょう。



1	いきなり用件に入らない
2	電話をしている人の近くでは、大声で話さない
3	不必要に何回も電話をかけない
4	費用や時間を無駄にしない
5	話し終えた電話はすぐに切らない
6	園への電話は、時間帯を考慮する

電話を切るタイミングは、基本的に掛けた方から切ります。用件とお礼が終わったら、「それでは失礼いたします」と告げて、一呼吸おいてから切りましょう。また、かけた相手が、保護者や目上の人の場合には、相手が切るのをしばらく待ってから切る方が良いでしょう。

伝言を受ける・伝える

伝言の受け方

- ・5 w 1 h で要点をメモします
- ・要点は復唱して確認します
- ・不明な点は積極的に尋ねます
- ・自分の名前を告げておきます

伝言の伝え方

- ・どこの誰からなのか伝えます
- ・要点を伝えます
- ・メモがあれば一緒に渡します
- ・メモだけ残す場合は、後から必ずメモを見てもらえたか口頭で確認しましょう

電話をとりつぐ

自分以外の人への電話は、あいさつを済ませた後に「保留」ボタンを押し、名指しの人に電話を取り次ぎます。その時は「誰から誰へ」の電話なのか正確に伝えます。

(例)田中でございますね。かしこまりました。少々お待ち頂いて宜しいでしょうか。

例

2021年9月1日13時受け
when いつ

大林先生宛に

上田社長よりTEL有りました。

who 誰から

入園希望の問合せ件数がUPした要因を聞きたいので
why なぜ

15時までに

how to どのように(期限等)

本部に

where どこに(場所)

以降なら社長の携帯に折り返しTELください。
とのことでした。

what なに(用件)

アル子受け

● さあ電話を受けよう！

電話の一般的なビジネスマナーを覚えたらいざ電話に出てみましょう。

ただし、保育の現場は子どもの養護・教育が第一！

電話を取れない場合は、後から掛け直したり、パートナー同士連携をとり、落ち着いて対応をしましょう。

1	呼び出し音が鳴ったら、子どもの様子を確認し、安全であれば出ましょう。 長くお待たせした場合は「お待たせしました」と一言添えると誠実な印象がつかます
2	電話の横のメモ用紙を活用する準備を！
3	受話器を取ったら「アルタキッズ・ベビー〇〇園〇〇です」と名乗ります。 本部は「株式会社アルタナーサリー〇〇です」
4	相手の所属・名前をきちんと確認します
5	保護者には「こんにちは」 関係取引先には「お世話になっております」 パートナー同士は「お疲れさまです」 と笑顔で気持ちよくあいさつをします
6	必ずメモを取りながら用件を聞きます
7	途中で待たせる場合、少々お待ち頂いてもよろしいでしょうかと断りを入れます。 急に保留になったり放置されたら電話の相手は電話が切れたのかとびっくりします！
8	内容を確認するため、復唱します
9	お電話ありがとうございましたと終わりのあいさつをします
10	先方が切ったことを確認し、静かに受話器を下します

本部と園で電話のやり取りをする際は、普段の勤務場所が違う分、温度差が生まれることがあります。しかし、行っている業務は違えど、どちらもかけがえのないパートナーです。同じ目標を持つ者同士、相手を敬い、お互いの仕事に感謝の気持ちを持って接しましょう。

メールのマナー

● このメールを受け取った相手はどんな印象を持つかな？

誤字脱字が無いかの確認も含め、メールが書きあがったらそんなことをイメージしつつ、自分の文章を一読してみよう。

件名	件名は、何の用件が分かるよう簡潔に記す 「返信」ボタンからそのまま打ち込むと、件名が入れられずぼろなイメージ？ いえいえ！自分が送ったものに「返信」で返してもらえた方が後から見た時に流れが分かってよいです。
本文の書き出し	社内向けの場合（上田社長、〇〇様、△△主任）
本文の最後	自分の署名（総務部 〇〇、××園 △△）
顔文字等の使用	目上の方や外部取引先には使用しない
文章は簡潔に	分かりやすく、簡潔に、ただし礼儀は失せぬように 難しい文言ばかりが並んでいたり、要領を得ないと本意が正しく伝わりにくいですね
文末	よろしくお願い致します、という内容の、適切な言葉で締めくくり相手に敬意を表そう
返事は24時間以内	返事が必要なメールの場合、翌日までに返事を出す ただちに回答することが困難な場合「了解しました。〇〇までにお返事いたします。」と内容を把握している旨を相手に伝えておこう
苦情や抗議のメールがきたら？	人の気持ちは文章にすると大げさになりやすい側面があります 特にメールは相手の顔も、声色も感じ取れない分、無愛想な印象を受けることがあります 感情的なメールが来たら、メールですぐに応答するよりは、電話やあるいは直接会って対話すると相手の気持ちはまず1フェーズ落ち着きます 「電話をしてお話がしたいがよいか」「会ってお話がしたい」などと取り急ぎ返信を出すだけで耳を傾ける姿勢を示すことが出来ます それだけで苦情や抗議の気持ちが半分以上落ち着くこともよくあります

■ 最後に

- 今回は簡単な電話とメールのマナーについてお話ししました
- 当たり前のようで実は...できてなかったかも？と振り返るいいきっかけになればいいなと思っています
- 次の機会があれば、また皆さんと有益な情報を共有したいと思っています
- パートナーのこんなことが知りたいな...を大募集！

正しい敬語使えてる？ 簡単敬語講座！

保育士って大変だけど、みんなぶっちゃけモチベーションはどんな感じ？

SDGsってなんですか？

保護者からこんな苦情が！どう対応すればいいか悩んでいます！みんな教えて！

子どもがこんな感じの時ってどうしてる？？

などなど……

テーマの応募はこちらまで→

※テーマが採用されるかどうかは担当者が検討させていただきます！

編集後記

私がこの会社に入ったのは、子どもが好きだからです。

保育士の資格は持っていませんが、事務として子どものために働けていることに、やりがいを見出しています。

でも仕事をしていると、時々追い詰められ、不安定な自分が顔をのぞかせることがあります。

そんな時、書類やPCとにらめっこするのをやめて、園からの電話に出ると、

現場のみなさんの明るい声や後ろから聞こえてくる子どもらの声に、

電話を切った後、不安定な心の闇がずっと消え、日常に戻る時があります。

そしてそういう時に、現場の皆さんの元気が、私の活力になっていることに気付くのです。

そんな風に魅力にあふれているから、現場に出てみたいと思うこともよくあります。

大変さを知らないからそんなことが言えるのかもしれませんが。

ただ皆さんの声を聴いていると、保育士の仕事にそれぞれやりがいや使命感を持っているように感じ、やはり私は憧れてしまうのです。

子どもたちは日々出来ることが増え、それを見守る現場の皆さんは、その子のはじめてのシーンにたくさん出くわしていることと思います。

初めて登園してきた日、お母さんと離れられず泣き叫んでいた子が、食事を自分でスプーンで食べるようになり、自分でねんねできる

ようになり、自分でトイレができるようになり、お散歩でお気に入りの花を見つけたり、セミの死骸をポケットに詰めてきたり、

そうして迎える卒園の日、先生方は子どもらをどんな気持ちで送り出しているのでしょうか。

自分の子供ではないけれど、仕事として接する中で子どもらと心を通わせ、さらさらとこぼれあつという間に過ぎていく時間の中で、

愛おしいと感じる瞬間を折り重ねて、卒園の日、子どもらの成長を喜び、涙する先生方の姿が目には浮かび、勝手に感動してしまうのです。

私がこの会社に入ったのは、子どもが好きだからです。

そして続けていられるのは、現場の皆さんがいるからです。

皆さんと一緒に働けて、光栄です。いつもありがとうございます。