

こんなところに!

# 接客

のプロフェッショナル

今月は  
介護士編



さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた接客テクニック」を通じて、業界でも役立つヒントを紹介。今回は「介護士」のテクニックについて解説します。

介護士とは…

## 「相手を傷つけずに話を切り上げる」プロフェッショナル

通称「介護士」と呼ばれる方々にはさまざまな資格や勤務形態がありますが、その多くの方が年配者の援助をしていて、高齢化が進む現代の日本では大変重要な存在です。年配者の中にはお話し好きの方もいるので、相手のペースのまま聞いては次の利用者に迷惑をかけてしまうことも。介護士は専門的な技術をもとに援助をするだけでなく、相手を傷つけずに話を切り上げるプロフェッショナルです。

### こちらのせいのような演出をする

そろそろ切り上げたいと思った頃や早く終わらないかな〜と感じた時に、時計をチラチラ見たり、飽きたそぶりをするのは相手に不快な思いをさせてしまいます。切り上げるサインを出したい時、介護士は「あっ!もうこんな時間ですね、楽しくて話し過ぎてしまいましたね」とか「ごめんなさい、もう休んだ方が良い時間ですね。また次回話しましょう!」と自分が引き留めてしまったような言い回しを使っています。利用者に悪気はなく、気付かずに話し込んでいただけなので、きっかけがあれば十分です。このテクニックは年配者に関わらず、営業先やお客さま対応中にも使えるものです。いつでも切り上げる方法を知っているだけで、余裕を持って話を聞けるのではないのでしょうか。

ここが  
ポイント

- 悪気なく話し込んでいる相手にきっかけを与える
- こちらが引き留めてしまったような言い回しをして切り上げる

### 仲間内の助け合いルールを決めておく

利用者の自宅に訪問する時には、大体の時間の目安が決まっています。そのため、話し好きの方であれば、先に利用者(またはその家族)に出発時刻を伝えておいたり、事業所の仲間と連携を取っている介護士もいます。例えば、1時間たつて終了の報告がなければ、仲間から電話をかけてもらい、「呼ばれているから行かなくては」というように、相手に自分の意思と感じさせずに次へ向かうことができるのです。筆者もホテルコンシェルジュ時代には1件のお客さまに掛かりきりになるわけにもいかず、インカム(無線機)で呼ばれているそぶりをしてその場を離れることもよくありました。お客さまに嫌な思いをさせずに話を切り上げることもホスピタリティではないのでしょうか。

ここが  
ポイント

- 所内の仲間と長時間拘束されている時の助け合いルールを決めておく
- 電話や無線で呼ばれているそぶりをする

## 皆さんも、今日から接客のプロフェッショナル

### 嫌な思いをさせずに話を切り上げるには、演出や仲間のサポートも大切

すべてのお客さまに良いサービスを提供するためには、時には話を切り上げることも必要です。相手に嫌な思いをさせずに話を切り上げれば、次回も気持ちよく会える関係を築けます。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ!」と言ってもこじれない、嫌われない! ちょうどいい「言い回し」と「振る舞い」「絶対に身につけたい本物の接客」(共に明日香出版社)。

