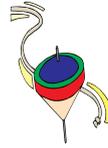


カルストの風



平成22年1月発行
美祢市学校事務共同実施会
じむだより
第9号 秋芳グループ担当

今年もよろしくお願ひします

今年も「じむだより」は分かりやすく、正確でお役に立つ情報を提供していこうと思います。
今回は、ちょっとした豆知識として、【これ知っとこ！】を、裏面には、よりよい人間関係を築くための”接遇”の中で【電話の応対】を取り上げてみました。参考にしてください。

これ知っとこ！

「事務的なことは苦手・・・」と、
思ったことはありませんか？
知っているのと知らないのとでは、
ずいぶん違ってきます。



源泉徴収票

1月中旬頃に源泉徴収票が配付されます。

保育所等への提出は、コピーで大丈夫のようです。
辞令など紛失してはいけないものを一式入れる「ファイル」を1冊作っておくと便利です。クリアファイルだと入れるだけで良いのでお勧めです。 ※自己責任です。1年間は、大切に保管しましょう！



特別休暇

インフルエンザが心配ですが・・・

子の看護

看護のための休暇なので・・・
予防接種のための受診では取得できません！



- ・”看護”とは、負傷し又は疾病にかかった子の世話をを行うことをいいます。
- ・職員一人につき暦年で5日の範囲内とることができます。(日・時間単位)
※両親とも教職員の場合、それぞれ5日取得できますが、二人同時にとることはできません。



貸付

「共済組合」「互助会」貸付申請の添付書類

- ★ 個人情報の取扱いに関する同意書
- ★ 借入状況等申告書(但し、高額医療・出産費は除く) ⇔ 共済組合のみ
※互助会は、申込書に借入状況を記載する欄があります。



※これにより償還年額の限度額が算出され、限度額を超える場合は貸付を受けることができません。



出産費

出産費等の直接支払制度について

- ★平成21年10月から、出産費等の医療機関への直接支払制度が始まりました。
- ・病院で事前に、直接支払制度利用の有無が確認されます。
- ・病院でされる手続きの書類が、出産費等を請求する際に必要です。
※書類は、添付書類として請求書といっしょに提出してください。



退職手当

法改正のお知らせ

- 退職手当について、公務に対する信頼確保に資するため、法の改正が行われました。
- ・退職後でも、退職手当の全額又は一部を支給しない処分が行われます。
 - ・退職手当が支給された後では、全額又は一部の返納を命ずる処分が行われます。

＊ ＊ 各事業の詳細につきましては、事務担当者にお尋ねください。 ＊ ＊

電話の応対について



学校の顔です

感じのよい電話応対 *「声」ですべてが決まる*

～言葉づかいは、心づかい～

- ・語尾は伸ばさず、上げず、はっきりと
- ・明るい声(やる気を感じる)
- ・丁寧にゆっくりした口調(感謝の気持ちを感じる)
- ・早く出る(待たせない)



※ベル4回以上・・・「大変お待たせいたしました」の一言を先に

相手の側に立ち
誠意をもって対応



電話応対ワースト5

- ①たらい回し(最初の人に言ったことを 再度一から話さなければいけない)
- ②敬語の誤り(例、「校長先生は いらっしゃいます」→「校長は おります」)
- ③待たせる(なかなか出ない) ④つつけんどんな口調 ⑤暗い声



聴覚的印象

電話応対の流れ

受け方

すぐに出る(ベル3回程度)

- ①メモとペン
- ②受話器をとる

名乗る(自分の名前を言う)

「はい。〇〇学校
△△△でございます(です)」

相手を確認する

- ①保護者・業者・・・
- ②名前・所属

あいさつをする

「ご連絡ありがとうございます」
「お電話ありがとうございます」
「お世話になります」

用件を詳しく聞く

- ①問い合わせ
- ②確認
- ③変更等

用件をメモし復唱する

・伝言の場合



自分を名乗る

「私、〇〇が承りました」

あいさつをし、丁寧にきる

「お待ちしております」
「お電話ありがとうございました」
相手が受話器を置いたのを確認して置く

すぐに対応・連絡する

かけ方

準備してかける

- ①メモとペン
- ②用件をまとめておく

名乗る(自分の名を言う)

「私、〇〇学校の
△△△と申します」

相手を確認

・本人
・代理

あいさつをする

「いつもお世話に
なります」

取り次ぎ依頼

「〇〇先生はいらっしゃい
ますでしょうか」

用件を簡潔に伝える

あいさつをし、丁寧にきる

- ①伝言の場合:相手の名前を必ず聞く
- ②かけた方から静かに受話器を置く



【取り次げない場合の電話応対 3つのポイント】

- ①不在状況の伝達(「あいにく外出しております・只今席を外しております・本日は出張しております」)
- ②対応方法の提案(折り返しの電話の提案・かけなおしの依頼・自分又は他の者が代わりに用件を聞く)
- ③必要事項の収集(正確に用件を聞く。名前・電話番号・在席時間を確認) ※必ずメモをとり復唱する。