

## 事務局だより

発行所  
 (社)小郡大刀洗広域シルバー人材センター  
 〒838-0137 小郡市福童 688-1 TEL73-1881  
<http://ogoori-tachiarai-sjc.com>

現在会員数 (3月15日現在)	男性	298人	小郡本所	男性	250人	大刀洗支所	男性	48人
	女性	147人		女性	107人		女性	40人
	合計	445人		合計	357人		合計	88人

単位:千円

平成22年4月から平成23年2月 までの累計契約金額対比表 (対前年度同期間との比較 及び対予算達成状況)		前年度比較			予算達成状況		
		21年度実績	22年度実績	対比	予算額	実績額	対比
	小郡本所	130,787	139,629	107%	150,600	139,629	93%
	大刀洗支所	36,657	35,623	97%	44,400	35,623	80%
	全体	167,444	175,252	105%	195,000	175,252	90%

平成22年度も残すところ、あと半月あまりとなりました。今年度はいよいよ「待ったなし」で事業の見直しを早急に行わなければならないことを再認識させられた年でした。平成23年度は各地区の全体会議で説明いたしましたとおり、「法の遵守」を徹底し、事業を見直し、シルバー事業運営の両輪たる「安全就業」「適正就業」を推進しなければなりません。また、並行して、お客様にご満足いただき、お客様の信頼を得るため、会員皆さんの仕事人としての各種技術の向上はもちろんですが、人として当たり前の「接遇」をしっかりと実践していただかなければなりません。会員の「自主・自立」に向けた取組みもお願いします。

2月16日～3月12日にかけて8地区で開催されました地区全体会議の概要と2月21日に開催いたしました接遇講習の概要(裏面に掲載)をお知らせします。

## 地区全体会議概要報告

シルバー人材センターの現況と今後の展望について事務局より説明を行いました。

当日の説明の順序とは違いますが、内容をまとめて体系別に整理して概要を報告します。

## 1. 公益社団法人への移行と安全・適正就業について

## (1) 平成23年4月1日公益社団法人へ移行予定であること。

予定どおり進んでいるのは平成22年度総会において、当センター会員の皆様が直接出席あるいは書面表決や委任状提出という形で100%意思表示をして頂き、さらに移行申請に必要な関係7議案を出席会員全員に賛成頂いたからであります。

## (2) 移行する・しないにかかわらず会員の就業は「臨時的・短期的・軽易なもの」であること。

## (3) そのうえでの公益社団法人への移行であることから「法遵守」を徹底しなければならないこと。

即ち「安全就業」と「適正就業」を守ること。「適正とは臨時的・短期的・軽易な」就業であること。

具体的には全ての就業において週20時間・月10日以内の就業を目指す。且つ継続就業においてはその期間は原則1年とし、更新は可であるが長期にならないようにすること。

## (4) 適正化を進める際、職群・職域によってバラつきが生じるが経過措置としてご理解いただきたいこと。

## 2. 国の援助費が削減されたが組織を存続させるために重要なことは会員皆様の「自主・自立」であること。

## (1) 「接遇」を大切に、お客様にご満足いただき、信頼を得て、事業を少しずつでも拡大し安定経営を図ること。

「接遇」は「安全」「適正」に並ぶシルバー運営の第三の柱です。

## (2) 「会員の自主・自立」による会員増と事業拡大(仕事の獲得や独自事業の立ち上げ等)

## 3. 会員一人一人が組織の一員であることを自覚し、組織は現会員のためのものだけではなく、先輩会員から引き継いだものであり、将来の会員に引き継いでいっていただきたいこと。

## 4. 税の申告をされること。特に配分金が65万円を超えている方は忘れないように。

## 5. 契約金額と会員数について実績報告をいたしました。

## (1) 1月末契約額1億6400万円、前年同月と比較して900万円増であるが、繁茂期はお客様を待たせたり・断ったこともあり、もったいない。対策として、仕事のスピードアップ・対応会員の増が必要であること。

## (2) 昨年度末会員数467名、4月更新後397名、2月末448名、微減、口コミによる会員増のお願い。

## 6. 会員の「自主・自立」に向けた取組みの一つとして地区会議の在り方についてのお願い。

昨年と今年は事務局の説明会のような地区全体会議になってしまったが、来年度からは自主的な運営を企画して頂きたいこと。例えば 地区でテーマを決めて頂いて、そのことを議論して頂く、事前に事務局に質問等を出して頂き、その回答をもって議論を重ねる、その他、自主的な会議にして頂くこと。

## 接遇（マナー）講習会を実施しました

2月21日（月）生涯学習センターの七夕ホールにおいて接遇講習会を開催しました。今回は講師に釘崎由香里先生を迎え「選ばれるセンターになるためセミナー」というテーマでご講演頂きました。今年度の接遇講習には昨年度を22名上回る208名の会員の皆さんに参加頂きました。その内容をご紹介します。

### 1. シルバー人材センターの一員として「自主・自立、共働・共助」という基本理念をよく理解すること

シルバー人材センターという組織は、現役時代の雇用関係にある組織と違い、雇用関係は無く仕事は自らの責任で行うことになっています。（もちろん、損害保険・賠償保険の対象となるような事案はシルバー保険で対処いたします。）これを勘違いして「すべて自分で判断して、いつでもどこでも自分勝手にやっていい。」と思ったら間違いです。

センターの会員として入会したら「小郡大刀洗広域シルバー人材センターの一員」です。その立場をしっかりと理解しましょう。プロとして見なされ、支払った対価に劣る仕事をすればお客様に不平・不満がおこります。

「自主・自立」には自らが積極的に生きること立ち向かっていくという意味があります。積極的に生きるとは自らの責任において態度で示していくこと。改めるべきことに気付いたら、気付いたときから自分で自分を積極的に変えることです。

「共働・共助」には、会員同士がお互いに助け合って仲良く、といっても友達同士馴れ合うということではなく共通の目的達成のために、共に助け合いながら働くという意味があります。

センターの内容や考え方、また理念をよく理解して、接遇マナーに沿った会員活動をする必要があります。

### 2. 「選ばれるセンター」になるために

お客様に満足していただくためには「あいさつの励行、期待を超えるサービス・スピード、丁寧な対応。」をすることです。お客様の立場に立って、お客様の望みを考え、見る・聞く・話すときは、態度で示すことであり、態度できちんと示すことが「接遇」です。人対人、人として接すること、仕事を頂いているという感謝の気持ちを態度で示すこと。当たり前のことを当たり前実践することです。

仕事をするうえで出会った方々に好印象をもたれるには第一印象が大切です。アメリカの心理学者/アルバート・メラビアンの研究結果で、人物の第一印象は初めて会ったときの3～5秒で決まり、また、その情報のほとんどを「視覚情報」から得ているということを言っています。参考までにその分析結果を示しますと

視覚情報：「見た目/表情/しぐさ/視線等」 55%

聴覚情報：「声の質/話す早さ/声の大きさ/口調等」 38%

言語情報：「言葉そのものの意味/話の内容等」 7% というデータがあります。

このデータからもわかるとおり豊かな態度や表情で仕事をするのがお客様に好印象を持っていただくためには大切です。「笑顔」でお客様の目を見て接することが大切です。

### 3. 人に伝わるコミュニケーション力をつける

#### (1) 非言語コミュニケーション

身だしなみは清潔にすること。ただし、おしゃれとは違うこと。

笑顔の対応。

してはいけない態度：腕組み、後ろ手、足組、ポケットに手を入れる等。

#### (2) 言語コミュニケーション

聞き上手になりましょう。

言葉は「自分の考えを相手に伝える」手段です。タメ口は厳禁です。態度で言葉の意味も変わってきます。

お客様には敬語を使うこと。せめて「・・・です。」「・・・ます。」を使うこと。

出来ないことでも「できません。」と一言で言うのではなく「これは難しいです。」とか「申し訳ございませんがシルバー人材センターでは安全上(規則上)できないことになっております。」等、遠回しな言い方あるいは前にクッションとなる言葉を付けてお断りするといったような気を使うことを心がけて下さい。

うわさ話はしない。

お客様に安心していただくためには返事は「はい」とはっきり言うこと。加えて、復唱すること、メモを取ること。

#### (3) 会員同士、仲間とのコミュニケーションをとること、チームの連携を大切にすること。

会員の皆さんお一人お一人がシルバー人材センターの代表です。発注者に喜ばれるような「接遇」を心がけて就業されますようお願いいたします。



## 平成23年度年会費について

センターの年会費については、各班員の皆さんが直接地域班長さん宅まで持って行くことになっています。詳細については、4月の事務局だよりでお知らせしますのでご協力をお願い致します。