



職務中の言動には

**要
注意**

今回のトピックス



ビルメンテナンスはサービス業です。

ビルメンテナンス業はサービス業ですので、私たちの仕事にはお客様対応が含まれます。そして「お客様」とは、ビルオーナー、ビルを利用するお客様、ビル付近を通行している人々、その全てを指します。多くのお客様と関わる私たちにとって、会話は無くてはならないコミュニケーションツールです。

ビジネスにおける適切な言葉遣いについて、今一度確認してみましょう。

① 仕事中の言葉遣い「3つのルール」

1 お客様、社外の人にはすべて敬語を使う。

業務中に、お客様と友達感覚で話してはいけません。
ビルの従業員でもお客様であることを認識し、適切な敬語を使いましょう。

- 1 尊敬語** … 相手に敬意を表す言葉。お客様や目上の人に対して使います。
例：お聞きになる、ご存知、おっしゃる、ご覧になる、など
- 2 謙譲語** … 自分がへり下ることによって相手に敬意を表す言葉。
例：伺う、いただく、お待ちする、存じ上げる、など
- 3 丁寧語** … 通常より丁寧な表現。語尾に「です」「ます」をつけます。
例：行きます、食べます、思います、知っています、など

2 セクハラやパワハラに捉えられる言動は控える。

セクハラやパワハラは相手が不快に感じた時点で成立します。「そんなつもりはなかった」、「食事会の席だからいいと思った」等は通用しないので要注意です。

◆ よくあるNG言動集

- (1) 容姿に関する発言 ⇒ 「最近太った?」「今日は化粧が濃いね」等
- (2) 話すときに距離が近い ⇒ 仕事でのやりとりは45~120cmほどの距離をとる
- (3) ボディタッチ ⇒ 正当な理由なく、相手の意に反して身体に触れることはNG

3 注意やお願いをするときは特に言葉遣いに注意する。

ルールを守ってほしいあまり感情的になってしまうと、逆に相手の不興を買ってしまいます。
「ルール通りに正しいことを伝えればいだけでしょ」と思うのは、大きな間違い。
相手に伝わる伝え方をしてルールを守っていただくのが、私たちの仕事です。

◆ 実際のクレーム事例



下校時、本来指定されている門以外から生徒が出てきた。それを見た警備員が「おい、そこのお前。お前どこから出てきた。」と威圧的な言動で注意。生徒はルールを知らなかったことを謝罪したが、警備員の言葉遣いが不適切ということで後日クレームとなった。

- ▶ ルールを守らせること=絶対正しい(どんな伝え方をしてもいい)
という思い込みが原因

② 不適切な言動によるクレーム事例

言動が原因で起こったクレーム事例を紹介します。どうすればクレームを防げたのか、考えてみましょう。

ケース1: ルールを忘れていた居住者に対する管理人の行き過ぎた注意

発生状況

要予約の駐車スペースに無断駐車車両を発見したため、管理人が居住者に連絡。

居住者は「事前申請が漏れてしまっていたので今から連絡をしようとしていた」と説明し、謝罪したが、

管理人が必要以上に強い口調で攻め立てたため、口論となった。



ケース2: 作業中の清掃員によるお客様に対しての暴言

発生状況

商業施設利用の男性がトイレを使用していたところ、清掃中の清掃員から

「ばかじゃないか。」「常識がないねえ。」との言葉を受けたと、連絡があった。

当該清掃員は理由について、「作業は利用者優先という認識はあったが、

トイレの利用が立て込んでおり作業がなかなか進まず、苛立った態度を取ってしまった」と話した。

**「ルールを守ろう」という責任感が強い人こそ、
ついつい感情的になり、口調が強くなってしまいう傾向にあります。**

言動が乱れるのは、「こうあるべき」という価値観が破られた時です

◆ 例えば・・・

社会人なら
時間を守って
当たり前



ルール違反は
叱られ、
罰せられるべき



注意されたら
相手は
素直に従うべき



ルールを守ること、守ってもらうことはもちろん大事です。
でも、**ルールを守らせるためなら何を言っても良いわけではありません。**

強い言動でルールを押し付けても、逆効果です。
まずは相手に敬意を払った言葉遣いで、「ルールを知ってもらうこと」を意識して始めてみましょう。

