

あなたの「おもてなし」を自己診断 チェック

おもてなしの向上には毎日のチェックが必要です。

■ サービス

- 接客サービステーマを念頭に置いて職務に就いていますか？
- 接客担当者としての誇りを持って職務を行っていますか？
- 自分の接客態度を振り返りながら接客していますか？
- おもてなしの心の気配りと、表情をしていますか？
- その日の気分で接客をしないようにしていますか？
- お客様の、批評批判をしないようにしていますか？
- お客様最優先の行動をしていますか？
- いつもチームワークを考えて行動していますか？
- 決められた接客言葉で、話していますか？

■ 挨拶

- 大きく、明るい声で挨拶をしていますか？
- お客様より先に、自分から挨拶をしていますか？
- 挨拶は、お客様の視線にあわせてしていますか？
- 挨拶は、はっきりと語尾まで聞こえるようにしていますか？
- 挨拶だけでなく、プラスのひと言を添えられていますか？
- お言葉と動作が同時に出る「同時礼」と、言葉の後で動作を行う「分離礼」は、場面に応じて使い分けていますか？

■ 表情

- 笑顔でお客様と接していますか？
- どんなに忙しくても、笑顔で接客していますか？
- 目で微笑みが伝わる表情ができていますか？
- あごの角度に気をつけていますか？
- 口元の口角に気をつけていますか？
- お客様と視線を合わせて対応していますか？

■ 身だしなみ（男性編）

- 髪の毛は清潔か、伸びていないか、寝癖はないですか？
- ひげのそり残しはないですか？
- ワイシャツに汚れなどはないですか？
- ネクタイは曲がっていないか、緩んでいないか、シワはないか、長さは適当ですか？
- 上着の肩にフケはないですか？
- ポケットに物を詰めすぎではありませんか？
- ズボンのベルトは傷んでいないか、色や柄は適当ですか？
- ズボンはプレスして、すじ目が入っていますか？
- 手の爪は伸びていませんか？
- 靴下は必ず落ちていないか、色や柄は適当ですか？
- 靴はきちんと磨かれているか、色や形はビジネスに適していますか？

■ 身だしなみ（女性編）

- 髪は清潔に手入れし、前髪が目にかかっていますか？
- 勤務にマッチした髪型、髪の毛の色ですか？
- 自然で清潔、健康的なメイクをしていますか？
- 化粧は濃くなりすぎていませんか？（口紅、アイシャドウの色）
- 服は規定のとおりに着用していますか？（丈や型）
- プレスはされていますか？
- 服装は汚れていないか、シミ・シワはないか、裾がほつれていませんか？
- 手先や指先が汚れていたり、爪が伸びすぎていませんか？
- マニキュアの色は職場にできしていますか？
- ストッキングはナチュラルな色のものを着用していますか？
- 靴はきちんと磨かれていますか？
- 洋服（制服）とマッチし、職場に適した色、型ですか？
- アクセサリは邪魔になるものや目立つものをつけていませんか？

■ 言葉使い

- はっきり明るい発音で、滑舌良くお客様と会話していますか？
- クッション言葉を活用し、お客様と会話していますか？
- 尊敬語、謙譲語、丁寧語は、その場にあった言葉を使っていますか？
- 指示的な命令言葉は、依頼やお願いの言葉に工夫できていますか？
- 否定的な言葉は、相手の立場に立った代替案などに工夫できていますか？
- 感謝の心が言葉になっていますか？

■ 姿勢

- あごが前に出ていませんか？
- 背筋を伸ばしていますか？
- 手は指先を揃えていますか？
- 足元やひざを意識していますか？

■ 電話対応

- 電話には素早く対応していますか？
- 第一声で施設名・名前を名乗っていますか？
- 声の調子、大きさは明るくハキハキしていますか？
- 丁寧な言葉使いができていますか？
- 確認すべきことは、復唱確認していますか？
- 電話の最後にも名乗り、挨拶の言葉など言っていますか？
- 電話は丁寧に切っていますか？