

- ・下越……新潟市立横越小 (図画工作)      イ 機関誌「研究集録 No.43」刊行
- 自分の思いや願いをいきいきと表現す      ウ 各郡市小教研の「研究紀要」等刊行助成
- る子どもの育成      (6) 各種会議の開催
- ・下越……胎内市立築地小 (算数)      ア 評議員会：年2回(6月, 2月)
- 考える力を育てる算数指導の工夫について      イ 理事会：年11回(10月を除き毎月1回)
- (4) 学習指導改善調査研究事業      ウ 研究部会：必要に応じて随時
- 7月実施(4年生以上の国語, 算数)      エ 研究集録編集委員会：年6回
- (5) 刊行物の発行及び助成      オ 研究推進委員会：年7回(予定)
- ア 指定研究会の「研究紀要」刊行

コ ラ ム



笑顔 そして 心遣い

上越市立春日小学校長 笹 川 恵美子

もう十年も前になるでしょうか。夏になると必ず思い出すことがあります。

夏休み最後の日曜日ということもあって、デパートの売り場は大変混んでいました。レジも順番待ちの人々でごった返し、お客も店員もいらいらしている状況でした。その中で、一人だけとてもさわやかな応対をしている二十歳くらいの若い店員さんがいました。「お待たせしました。」「かしこまりました。」と笑顔で応え、「このようになりますが、よろしいでしょうか。」と確認し、そして、「大変お待たせいたしました。どうもありがとうございました。」と最後まで気持ちのよいさわやかな接遇でした。混雑の中でも、終始笑顔とゆとりをみせ、ごく自然に、ごく当たり前に対応した店員さんに「人間としての成熟度」を感じました。そして、「どんな家庭に育ったお嬢さんかしら……」とも思いました。

接遇には、基本となる技術の習得が大切です。たとえば、「場に応じた挨拶の仕方」「身だしなみ」「表情」「言葉遣い」「態度・動作」などです。しかし、根本はその人の「ものの考え方や生き方」ではないかと思います。いつでも相手の立場でものを考えることができる。誰に対してもきめ細かい行き届いた心遣いができる。どんなときでも相手を笑顔で迎え入れることができる。接遇とは、このような「心の在り方」が自然に形となって表れるものなのでしょう。

温かい言葉遣いや笑顔の美しい人に出会うと、こちらもほっとした気持ちになり、素敵な出会いに感謝したくなります。また、さり気ない心遣いに接したとき、人はその人の存在をしっかりと心に留めることになります。あの店員さんと出会ったお客さんは、どの方も心とみ、さわやかな気持ちでお帰りになったことでしょう。