

=自分力発見講座=

2023



港区シルバー人材センター

氏名

【性格診断】　—改めて自分を知ろう！—

東大式エゴグラムによる性格診断

エゴグラムは、自分の自我状態に気付き、自己分析するためのツールとして用いられることが望ましい交流分析です。

53問に『はい』『いいえ』(『どちらでもない』)に○で
答えて下さい。



【高齢者特有の性格の変化】

～思い当たることはありますか？～

- 1) 頑固、自分勝手、自己中心的 2) 思い込みが強い 3) 愚痴っぽい
- 4) 短気、カッとなる 5) 面倒くさがる 6) 話がくどくなる
- 7) 自慢する 8) 依存心が強く、甘える 9) 諦めが早い
- 10) 涙もろくなる 11) 保守的 12) 寛大 13) 丸くなる 14) 経験豊富
- 15) 穏やか 16) 知識が豊か

【事例紹介】 一あなたならどうする？一

- ・ ケース① A会員は、美術館に来られた女性の日傘を受付で預かり、返却時に「これ、私の傘じゃないみたい」と言われた。預かった時に特徴を確認し、他に預かり物も無く、間違いはなかったが、強く否定され怪しまれた。同伴者が「それよ」と言ってくれた為に事なきを得た。
- ・ ケース② B会員は、就業場所を事前に確認せずに、前回と同じ場所に行ったが実際は他の就業場所だった。
- ・ ケース③ C会員は、区民から受けたクレームを対応せずに「直接、自分で言って」と言い返した。

【接遇のベースマナー】

① 表情→笑顔 ； 「目は口ほどにものを言う」！！

② 挨拶

挨拶は人間関係の第一歩と心得ましょう。

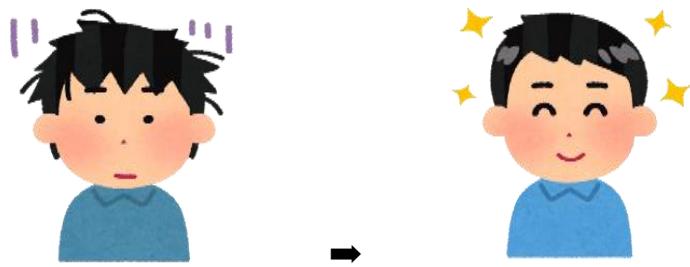
挨拶は心を込めて優しい表情で行うと、相手にも伝わりやすいのです。

③ 態度・動作・姿勢

良い姿勢は、他者から信頼を得る要素です。

④ 見だしなみ ・・・ 次のことを確認しましょう。

- ・タバコの臭い、口臭、きつい香水の臭いがないこと。
- ・ボサボサの髪、フケがないこと。
- ・爪はキチント切られていて、清潔で有ること。
- ・服装や靴は清潔で職場に適したもの。



⑤ 言葉遣い

歳をとると特に「サ行やハ行が聞き取りにくい」という特徴があるようです。
滑舌や発声は大切な要素です。

「大きな声でハキハキと滑舌良く」、「早口を避けて抑揚をつける」、
「第一音をはっきりと発音する」など、わかりやすく感じのいい言葉遣いを
心がけましょう。

また、馴れ馴れしい言葉遣いはやめましょう。

【 マジックフレーズ 】

○謝罪

- ・誠に申し訳ございません。
- ・ご迷惑をお掛け致しまして（お待たせ致しまして）申し訳ございません。
- ・気が付きましたで、大変失礼しました。

○共感

- ・大変でしたね。 ご不安ですね。 ご心配ですね。 さぞ、お困りでしょう。

○提案・協力・依頼

- ・～ということでご理解（ご協力）いただけないでしょうか。
- ・～ということでご検討いただけますでしょうか。

○感謝

- ・ご利用いただき（ご丁寧に・ご連絡をいただき・お気遣いいただき）
ありがとうございます。

【 クッション言葉 】

- ・恐れ入りますが～
- ・お差し支えなければ～
- ・すみませんが～
- ・よろしければ～
- ・失礼ですが～
- ・恐縮ですが～
- ・せっかくですが～
- ・あいにくですが～
- ・申し訳ございませんが～
- ・お忙しいところ（お急ぎのところ）申し訳ございませんが～
- ・ご面倒（お手数・ご迷惑）をおかけいたしますが～
- ・ご存知かと思いますが～

【 クレームを生みやすい言葉 】

- ・できません。
- ・わかりません。
- ・無理です。
- ・決まりですから。
- ・言っていません。

<接客のポイント>

1 仕事の正確さ 2 笑顔 3 挨拶 4 身だしなみ（清潔感）

5 言葉遣い（マジックフレーズ・クッション言葉） 6 声

7 立ち居振る舞い

【ハラスメントとクレーム】

(1) ハラスメント

*主なハラスメントの種類

- セクシャルハラスメント ●パワー哈ラスメント ●モラルハラスメント
- テクノロジーハラスメント ●シルバーハラスメント
- 家事ハラスメント etc.



*「どんな言葉がハラスメントになるのか？」

(NEWS ポストセブン; 無自覚ハラスメント 部下が発する「最後の警告」を見逃すな より)

■セクハラ発言に対する最後の警告

「そういうことをおっしゃる方だとは思いませんでした」
「ニコニコしていても許してるとは限りませんよ」
「言う相手を間違えたら大問題になりそうですね」
「言っても大丈夫そうな相手を選んでますよね」
「(笑顔で) それってセクハラですよー」

■パワハラ発言に対する最後の警告

「おっしゃっている意味がよくわからないのですが」
「今のお言葉はかなりダメージが大きかったです」
「私の飲み込みが悪いせいでイライラさせてすみません」
「もっと打たれ強くなるにはどうすればいいんでしょう」
「おっと、今のはファウルラインぎりぎりですね」

■ハラスメント発言＆差別発言に対する最後の警告

「聞こえなかったことにしておきます」
「X（旧Twitter）に書かれたら5秒で炎上しそうですね」
「〇〇さんらしからぬお言葉で驚きました」
「令和の今となってはギョッとする発言ですね」
「うーん、それはコンプライアンス的にどうなんでしょう」

（2）クレーム

クレームに対処する態度

- 平常心を失わない（あなたが興奮してはいけません）
- 最後まで話を聞く（途中で遮ってはいけません）
- 内容を否定しない
- 自分だけで解決しようとしない（対応者を替えるなど）

【個人情報保護について】

個人を識別することができる情報（住所・氏名・生年月日・健康状態・財産・特に業務上知り得た情報など）について、個人の権利利益を保護していくために、適正な取り扱いを行うこと

＜具体例＞

・利用者の情報

名簿紛失した

「駅前の超高級マンションに芸能人の〇〇が住んでいる」

・会員の連絡先

会員名簿などで知った連絡先を、本人の承諾なく他の会員に教える

・業務上知り得た情報

区長の式典会場へのルートを SNS にあげる

お仕事前やお出かけ前に、再確認しておきたいベースマナー

＜見だしなみ＞ ・・・ 次のことを確認しましょう。

- ・タバコの臭い、口臭、きつい香水の臭いがないこと。
- ・ボサボサの髪、フケがないこと。
- ・爪はキチント切られていて、清潔で有ること。
- ・服装は清潔で有ることや極端にラフでないこと。
- ・靴や靴下はきれいなこと、そしてサンダル履きではないこと。

＜挨拶＞

- ・挨拶は心を込めて優しい表情で行うと、相手にも伝わりやすいです。

＜マジックフレーズ＞

○謝罪

- ・誠に申し訳ございません。
ご迷惑をお掛け致しまして（お待たせ致しまして）申し訳ございません。
- ・気が付きませんで、大変失礼しました。

○共感

- ・大変でしたね。 ご不安ですね。 ご心配ですね。 さぞ、お困りでしょう。

○提案・協力・依頼

- ・～ということでご理解（ご協力）いただけないでしょうか。
- ・～ということでご検討いただけますでしょうか。

○感謝

- ・ご利用いただき（ご丁寧に・ご連絡をいただき・お気遣いいただき）ありがとうございます。

＜クッション言葉＞

- ・恐れ入りますが～ ・お差し支えなければ～ ・すみませんが～ ・よろしければ～
- ・失礼ですが～ ・恐縮ですが～ ・せっかくですが～ ・あいにくですが～
- ・申し訳ございませんが～ ・お忙しいところ（お急ぎのところ）申し訳ございませんが～
- ・ご面倒（お手数・ご迷惑）をおかけいたしますが～ ・ご存知かと思いますが～

＜クレームを生みやすい言葉＞

- ・できません。 ・わかりません。 ・無理です。 ・決まりですから。 ・言っていません。