

親しまれる消防目指す

真庭市本部で 接遇の研修会

より親しみやすい消防を目指そうと、真庭市消防本部(真庭市惣)は2日、同本部で接遇に関する研修会を行い、市民らと接する際の基本姿勢についての考え方を学んだ。非番の消防職員約50人が参加。講師は、金

田病院(同市西原)の金田道弘院長と、同病院で患者の案内や問い合わせに応じる「コンシェルジュ」として活躍している細田麻衣子さんが務めた。

金田院長は「社会が成熟すると、人々が期待するサービスのレベルは高くなる」とし、「相手の期待を超えられれば感動となり、期

待以下ならクレームとなる」と説明。「いかに相手が納得、安心してもらえるかが鍵となる」と強調した。

細田さんは、患者と接する業務の中から「相手が何を望んでいるかを常に考え、判断する力が求められる」としながらも、「自分が『良い』と判断したことでも、相手が望ん



接遇について学ぶ真庭市消防本部職員

でいるとは限らない。ナを張り、相手の思い『感じる心』のアンテナを読み取る工夫が必要」と心配りの大切さを紹介した。

消防職員たちは、今後の接遇マナー向上のヒントにしようとする熱心に聞き入っていた。(岸俊行)