

皆さまこんにちは。厚田はまなす園の白金です。

10/19（水）に、アスティ45にてANAの研修に参加させていただきましたのでご報告いたします。内容は「訪日外国人おもてなしセミナー」「接客&ビジネスマナー」「ヒューマンエラー対策」の3本立て。参加費は無料とのことで、有料セミナーの紹介が含まれるものでした。

ANAは航空会社ですが、セミナーにも力を入れていて、特に医療分野には積極的なアプローチをかけているようです。航空会社も医療分野も、お客様に求められるのは“安心・安全”であり、ミスは命に直結する・・・という点では、共通するところが多いとのこと。操縦士=担当医、CA=看護師、整備士=療法士、といった感じでしょうか。

そんな研修に、当事業所としては「接客&ビジネスマナー」をターゲットに、一般企業からの知識を取り込みたい！という思いで参加してきました。研修の内容は・・・ANAの神髄にはほんの少し触れる程度でした・・・。「詳しく学びたいければセミナーを申し込んでね」という紹介がメインなので、これは仕方ありませんね。

そんな中でもいくつかのヒントは学ぶことができました。私がまず感じたのは、「福祉業界もANAも、お客様にサービスを提供するという点では、その捉え方に大きな差異はない」ということ。以下、研修の内容です。



#### 【訪日外国おもてなしセミナー】

ANA社員であるイギリス人を交えて、日本での実体験や異文化の外国人と接する際の心構えを学ぶ。

☆接客とは“思いがけなく出会った方に対して「おもてなし」の心で接すること”

・それぞれの国の“文化”は、冰山モデル（カルチャーアイスバーグ）で例えられる。表面的なもの（態度・言葉・行動）だけに注意を払えばよい、ということではなく、水面下への配慮が必要。

異文化とは・・・自分≠他者 日本人≠外国人 同じ日本人でも、自分以外とは皆、異文化。

・コミュニケーションには、高文脈のコミュニケーション High Context（行間を読むような）と低文脈のコミュニケーション Low Context（言葉を使った）がある。Low Contextは下からドイツ、アメリカ、イギリス・・・となり、日本が最も High Context である。

例えば会社の窓口で「〇〇さんはいますか？」と尋ねた場合・・・日本の係員なら「呼んで参ります。」と答えるが、Low Context は「いますよ」と答える。

OK サインの各国の違い・・・フランスは「ゼロ」、中国は「3」、インドネシアは「穴」、日本は「お金」

- ・ステレオタイプの認知（固定概念、型にはめた概念）は、異文化交流にはならない。外国人へのおもてなしは、文化の違いを理解し、尊重するところからはじまる。例えば、日本人は食事の時、食器をもって食べる文化。しかし、韓国人は食器を持たずに食べる文化。

- ・コミュニケーションは、ビジュアルや声が優位に伝わる。ゼスチャーを使う、積極的に動く、笑顔、アイコンタクト、相手の国の言葉で明るく挨拶をする（歩み寄りの第一歩）こと。

- ・プロトコル（国際礼儀）では、握手をしながらお辞儀はしない。日本人は挨拶のためお辞儀も混ざってしまう。これも異文化への理解が必要なところ。

☆ANA のおもてなしの基本スタンス

「何か役に立てることはないか」という気持ち

相手の立場に自分を置き換えてみる

先を読んで行動する

#### 【接遇&マナー研修】

- ・スマイルトレーニング

自分が笑っているかどうかではなく、相手に笑顔が伝わるかが大切。笑顔から、相手への親近感が深まる。

- ・感じの良い話し方

「相手の目を見て」「内容を整理してから伝える」「丁寧な言葉」「流行語を使わない」

- ・感じの良い聴き方

「相手の目を見て」「うなづく、相槌をうつ」「語尾を繰り返す」「最後まで積極的に聴く（話の腰を折らない）」

- ・円滑なコミュニケーション

研修では、プログラムの開始時と終了時に挨拶をきちんと行なう。また、返事や相槌など、相手に反応を示すことを意識して研修を進める。繰り返し行なうことで定着→習慣化する→企業イメージの向上につながる。新人教育では、「報連相」を教える。

- ・厚労省が勧めている力

「チームで働く力」「考え抜く力」「前に踏み出す力」

### 【ヒューマンエラー対策研修】

ANA の元整備士が伝える研修概要の説明。

・ヒューマンエラーのメカニズムは、脳の処理の過程で起こる。事実関係をヒアリング→分析→必要な対策をとる。どんな対策を？業務の仕組みを変える？一人ひとりの動き？チーム？どのようにエラーを防ぐか。

・航空界では、技術とともに事故は減少したが、ある時点から減少しなくなった。理由は、その80%がヒューマンエラーによるものだった。

・五感の中で、視覚が一番情報を取り入れる。脳の処理がエラーを引き起こすのであれば、人間の持つ特性を知る必要がある（人間の限界、陥りやすい特性）。

・対策のベースとして⇒ヒューマンエラーはゼロにはできない。しかし、影響をコントロールすることはできる。

「エラーチェーン」・・・事故につながるヒューマンエラーは、いくつものエラーの連鎖の結果。事故を防ぐためにはどこかの時点でチェーンを切れればよい。

「シェルモデル」・・・「S」「H」「E」「L」の頭文字からなるモデル。「S」software 「H」hardware 「E」environment 「L」liveware 上下左右にこれらが存在し、中心に「LO」liveware own を置く。各項目の隙間でエラーは起こる。

・事故の処理は、原因の究明が大事であって、責任の追及だけで終わってはいけない。エラーをコントロールする方法は大きく2つに分かれる。

「エラートレランス」・・・早期発見、修正する方法

「エラーレジスタンス」・・・改善、減少させる方法。

・「ダブルチェック」は、2度内容を確認するもの。しかしチェックに慣れてしまうと、チェックをすり抜ける。

「指差呼称」は、ある会社ではエラー率が1/6にまで減少した。しかし、継続は難しい。

・コミュニケーションで重要なのは、「何を伝えたか」ではなく、「何が伝わったのか」。

送り手側・・・伝えた情報が正しく伝わったかを確認

受け手側・・・受け取った情報が相手の伝えたいものかどうか確認

研修概要説明の他、ANA の出版している本の宣伝あり。

