

2 サービス業の種類

- 金銭的な価値のあるサービスを行う仕事
- サービス業へ就職する卒業生が増えている

サービス業とは、サービスを取り扱う産業のことを言います。
広い意味のサービス業には、次のようなものがあります。

- ★ 卸売・小売業 (スーパーマーケット、衣料品店など)
- ★ 運輸業、郵便業 (運送会社、倉庫業など)
- ★ 金融業、保険業 (銀行など)
- ★ 宿泊業、飲食サービス業 (ホテル、レストランなど)
- ★ 生活関連サービス業、娯楽業 (洗濯、理・美容、ボウリング場など)
- ★ 医療、福祉 (病院、高齢者福祉サービス事業所など)
- ★ サービス業 [他に分類されないもの] (廃棄物処理業、自動車整備業など)
- ★ 公務 (県や市の施設など)

みなさんの先輩の進路先を見てみると、ここ数年、サービス業に就職する人が増えてきています。例えば、スーパーマーケットや高齢者福祉サービス事業所、銀行、倉庫業 (医薬品、衣料品などの保管)、清掃業などが特に増えてきています。

3 サービス精神とマナー

- サービス業においては、あいさつや清潔、気配りなどのサービス精神とマナーが重要
- どのような職場においても、サービス精神とマナーは必要

お客様に満足してもらうサービスを行うためには、サービス精神とマナーが重要です。次の5つのことに心がけましょう。

- ◆ **あいさつ** …………… 感謝やおもてなしの気持ちをもって、お客様に接しましょう。
- ◆ **清潔** …………… 清潔で気持ちのよい空間になるよう、ゴミ拾いや床ふきなどの清掃をしましょう。
- ◆ **身だしなみ** …………… 清潔で気持ちのよい服装で、お客様に接しましょう。
- ◆ **気配り** …………… お客様が求めるものにすばやく気づき、思いやりの心をもって、誠実に対応しましょう。
- ◆ **謙虚** …………… お客様の注文や指摘に対して、控えめで素直な気持ちをもって、耳を傾けましょう。