

加須市職員

接遇の手引き

拡がれ！

『ありがとう』

～ まごころこめて ^{フラスワン} +1 ～

平成25年12月

加須市

目次

はじめに	1
1 目指す接遇	2
2 基本編	4
(1) あいさつ	4
(2) 身だしなみ	6
(3) 表情・態度	10
(4) 言葉づかい	12
3 実践編	14
(1) 窓口対応	14
(2) 電話対応	19
(3) クレーム対応	24
4 いろいろなマナー編	26
5 事例編	28
おわりに	31
自己診断チェックシート	32
参考	33

※「応対」と「対応」について

 応対：相手の立場を主に考え、相手に応じて受け答えすること

 対応：相手の状況に対し、こちら側が主になり処置・行動すること

はじめに

近年、行政サービスの質的向上が求められ、応対する職員のあり方が厳しく問われている中で、「市内で最大のサービス産業」とも言われる市役所において、お客様応対時の接遇は業務（サービス）の根幹を成すものと言っても過言ではありません。

これまで、加須市においては、市全体であいさつ運動に取り組むとともに、全職員を対象とした接遇に関する研修を実施するなど、職員の接遇能力の向上に努めてきました。

しかし、サービスの提供者に求められる接遇と、職員の接遇に関して、窓口や電話、市長への手紙・メール等を通じて、様々なご意見・ご要望をいただいている現状（33～34 ページ参照）を鑑みると、私たち職員の接遇能力の向上は喫緊の課題といえます。

加須市が市民との協働によるまちづくりをより一層推進していく上で、職員と市民との信頼関係を築くために、職員一人一人の接遇が果たす役割は非常に大きいものがあります。サービスの提供者として私たち職員がお客様から信頼され親しまれる存在となるためには、全職員のまごころこめた応対が基本となります。

私たち職員は、一人一人が市役所を代表して応対していることを意識するとともに、自らの接遇を見直し、常により良い接遇を実践し続けることで、市民との信頼関係を構築していかなければなりません。

そこで、日々のお客様（市民や業者等、市役所を訪れる全ての方々）との応対の中で、正職員のみならず、嘱託職員、臨時職員、非常勤職員、再任用職員の全職員が、常日頃から心がけなければならない事項等をまとめ、接遇に関する職員共通の指針となる「加須市職員接遇の手引き」を作成しました。

職員は、日々の業務においてこれを実践するとともに、各職場での職場内研修（OJT）で活用してください。

あなたの実践が、加須市役所を「市民の役に立つ所」にするための大きな力になります！

1 目指す接遇

拡がれ！『ありがとう』

～まごころこめて+1～

基本コンセプト

拡がれ！

『ありがとう』

～まごころこめて^{プラスワン}+1～

『ありがとう』の気持ちをお客様へ届け、お客様からも『ありがとう』の気持ちをいただく。

私たちは『まごころこめて^{プラスワン}+1』を心がけ、そこから生まれる『ありがとう』を拡げます。

『ありがとう』があふれる市役所を目指して

私たちからお客様へ、心を込めて『ありがとう』の言葉を伝えられるように、また、お客様からも『ありがとう』をいただけるように、私たち職員はサービスの提供者として、お客様との信頼関係を築くために『ありがとう』を伝えます。

そして、お客様からいただく『ありがとう』の声を繋げ、拡げることで、『ありがとう』があふれる市役所を目指します。

～ 私たちからお客様へ ～

- 「お電話いただき、ありがとうございました。」
- 「窓口までお越しいただき、ありがとうございました。」 など

～ お客様から私たちへ ～

- 「分かりやすい説明を、ありがとう。」
- 「丁寧に應對してくれて、ありがとう。」 など

『まごころこめて^{プラスワン}+1』

『^{プラスワン}+1』とは、私たち職員が通常のサービスに加えてお客様へお届けするものであると同時に、その対応の結果、お客様が感じるものでもあります。

お客様に『^{プラスワン}+1』を感じていただくために、私たち職員は『まごころこめて^{プラスワン}+1』の対応を実践します。

～ 色々な『^{プラスワン}+1』～

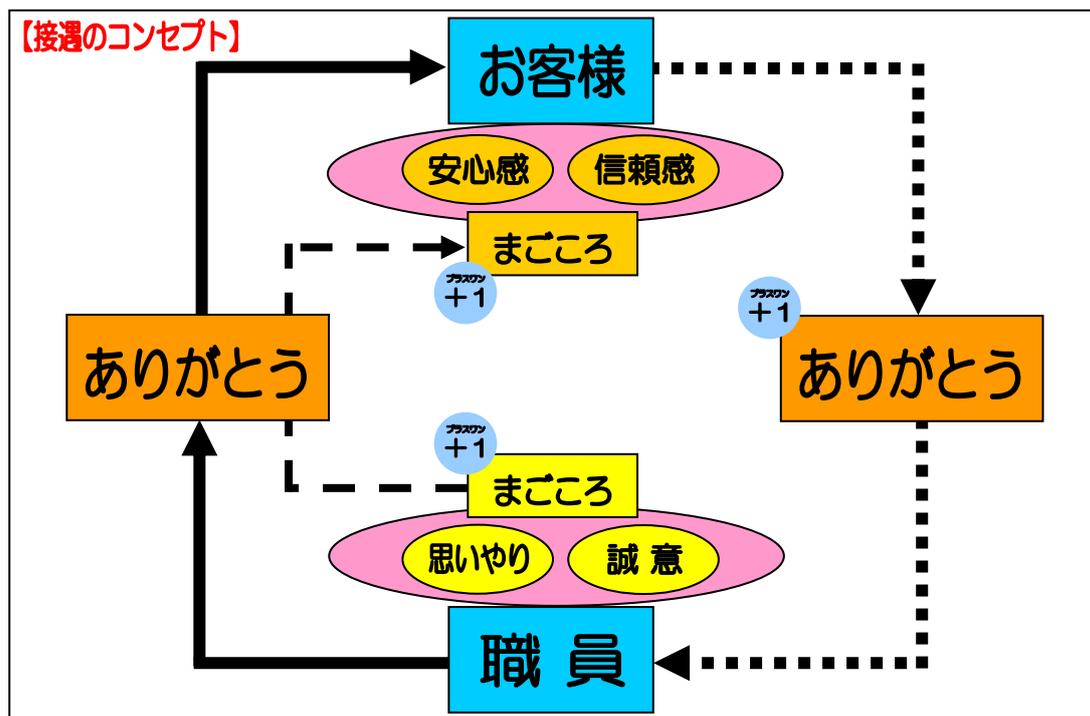
- より良いサービスの提供 ⇒ お客様の『^{プラスワン}+1』
- お客様への思いやり・誠意等 ⇒ お客様の『^{プラスワン}+1』
- 『まごころこめて^{プラスワン}+1』から生まれる安心感・信頼感等 ⇒ お客様の『^{プラスワン}+1』
- お客様からの『ありがとう』の言葉 ⇒ 職員の『^{プラスワン}+1』

接遇の目指すもの

「信頼は日頃の仕事の積み重ね」です。

私たち職員が『まごころこめて^{プラスワン}+1』の対応を実践し続けることにより、職員と市民との信頼関係が構築され、ひいては市民サービスの向上につながります。

加須市役所が文字どおり『市民の役に立つ所』になるために、職員一人一人が接遇能力の向上に取り組んでいきましょう。



2 基本編

拡がれ！『ありがとう』

～まごころこめて+1～

接遇の基本は、「あいさつ」、「身だしなみ」、「表情・態度」、「言葉づかい」です。
これらをきちんと行うことが、接遇能力向上の第一歩となります。
まずは、基本事項を全職員が身につけるようにしましょう。

(1) あいさつ

～ あいさつ さわやか かそのまち ～

【心構え】

あいさつは、「私はあなたを確認しました」というコミュニケーションの第一歩であり、スムーズな対応・人間関係を築くための基本となるものです。

お客様の市役所に対するイメージは、アナタのあいさつで決まると言っても過言ではありません。職員一人一人が、市役所を代表して対応しているということを自覚し、気持ちの良いあいさつをしましょう！

あいさつの極意



明るく、元気に、自分から！

あいさつは、「明るく、元気に、自分から」することが何より大切です！！

◆あいさつ さわやか かそのまち◆

加須市は「健やかで豊かな心を育むまちづくり」を進めるために、家庭・地域・学校・行政機関が一体となった『加須市あいさつ運動』に取り組んでいます。

私たち職員は、運動の担い手として、自ら積極的にあいさつ運動に取り組みましょう！



◆気持ちの良いあいさつ◆

あいさつとは、相手にとっても自分にとっても気持ちの良いものです。

「明るく、元気に、自分から」の極意を忘れず、双方にとって、気持ちの良いあいさつをしましょう。



◆アイコンタクト◆

意外と実践できていないのがアイコンタクト。

目を合わせてあいさつすることは、あいさつマナーの基本です。

恥ずかしがらずに、きちんと相手の目を見てあいさつしましょう。



Q:「おはようございます」は何時まで??
A:「おはようございます」は午前 10 頃までが目安です。
それ以降は「こんにちは」とあいさつしましょう。

■できていますか?

あいさつは、窓口でお客様を迎えたときにだけするものではありません。お客様と廊下や階段等ですれ違う際にもきちんとあいさつをしましょう。

また、職員同士のあいさつも忘れてはなりません。あいさつは職場の雰囲気をも明るくし、職員同士の連携を深めます。



★あいさつのチカラ★

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1 相手を承認する | 8 笑顔を広げる |
| 2 自分の存在を知らせる | 9 好印象を与える |
| 3 コミュニケーションを始める | 10 話しやすさをアピールする |
| 4 自分の状況を知らせる | 11 親近感を抱かせる |
| 5 声を出すことで脳を刺激する | 12 空気を変える |
| 6 気持ちを切り替える | 13 一歩が踏み出せる |
| 7 緊張をほぐす | etc. |

コミュニケーション・接遇の第一歩として、しっかりと「あいさつ」をすることは、自分自身のためだけでなく、相手にとっても有益な効果をもたらします。

普段、その効果を意識することもなく行っている「あいさつ」には、様々な効果があるのです。

(2) 身だしなみ

～ 身だしなみは接遇向上の第一歩です！ ～

【心構え】

身だしなみとは、人に不快感を与えないように、身なりを整えることであり、職場における身だしなみは、お客様や同僚に対する敬意や誠意の表れといえます。そのため、身だしなみを整えることは、接遇能力向上のための大前提となります。

「(自分が)お客様にどのように映っているか？」という客観的な意識を常に持ち、お客様に信頼感と安心感を与えるような身だしなみを心がけましょう！

身だしなみ3原則

- 1 清潔感を持つべし！
- 2 機能的であるべし！
- 3 調和をとるべし！

清潔感があり、機能的で働きやすく、職場において調和がとれた身だしなみとなっているか、もう一度自分の身だしなみを見つめ直してみましょう！

◆細かな身だしなみ◆

3原則以外にも気を配るべき身だしなみがあります。

例えば、匂い(臭い)。香水や食後の口臭等には気をつけなければなりません。

また、名札を相手に見えるように身につけることも身だしなみの一つです。

名札が裏返しになっていたり、名札にペンをはさんだりしては、お客様がアナタの名前を確認することができない可能性があります。

常にお客様目線で身だしなみを整えるようにしましょう。

**◆クールビズ・ウォームビズ◆**

加須市では、夏季のクールビズ、冬季のウォームビズを実施しています。

このクールビズ・ウォームビズにおいても身だしなみ3原則を忘れてはなりません。どのシーンにおいても、3原則を守った身だしなみとなるよう心がけましょう。



Q:「身だしなみ」と「おしゃれ」の違いって??
 A:「おしゃれ」は、自分のためにするものであるのに対し、「身だしなみ」は、お客様のためにするものです。
 職場で必要なのは、「おしゃれ」ではなく、「身だしなみ」なのです。

身だしなみの基準

【共通】

《髪》

- すっきりと清潔感のある髪型ですか
- 寝癖は直していますか
- 色は自然色に近い色になっていますか



《爪》

- 短く整えられていますか
- マニキュアは透明か、肌色に近い淡い色になっていますか

《靴》

- 動きやすくシンプルなデザインのものを着用していますか

《名札》

- 相手から見えるように身につけていますか
- ペンなどをはさんでいませんか

《口元》

- 歯や口元は清潔ですか



《その他》

- 香水や整髪料などをつけすぎてはいませんか
- 華美・派手な印象を与えていませんか

【男性】

- ネクタイは緩んでいませんか
- ズボンからシャツの裾が出ていませんか
- ボタンをきちんとしていますか（第2ボタンまで空けていませんか）
- 髭はきちんと整えられていますか

【女性】

- ナチュラルメイクになっていますか
- 肌の露出の多い服を着用していませんか
- 華美なアクセサリーなどを身につけていませんか
- ストッキングやタイツは派手な色になっていませんか
- 髪の色は明るすぎませんか
- ヒールは高すぎませんか

「この服装は大丈夫かな？」と迷った時、職場ではその服装は身につけないほうが望ましい場合が多いです。

お客様目線で、TPOに応じた身だしなみを心がけましょう！

■人は見た目が大事？ —「初頭効果」—

人は見た目が大事だと言われますが、それは見た目の印象が与える「初頭効果」のためです。

「初頭効果」とは、一度印象が作られてしまうと、相手はその印象にとられてしまい、あとから訂正することが難しくなってしまうというものです。この心理効果は、第一印象の大切さを物語っています。

そして、その第一印象を形成するのは、「見た目 = 身だしなみ」です。つまり、3原則を守って身だしなみを整えておくことが、相手に良い印象を抱かせることにつながるのです。

環境整備

自分自身の身だしなみと同様に、働く職場の環境（職場の身だしなみ）を整えることも重要です。書類が乱雑に置かれている職場と、きれいに整えられている職場とでは、お客様に与える印象はまるで違います。

お客様から見えるところは、すべて「窓口」です。

お客様視点での職場環境の整備を意識しましょう！

- (例)
- ・机の上に不必要なものが置かれていませんか？
 - ・書類が積み上げられていませんか？
 - ・期限等の過ぎたポスター等が掲示されていませんか？
 - ・窓口にあるボールペンのインクは切れていませんか？
 - ・時計の時刻は合っていますか？

4S eiri eiton eisou eiketsu 徹底作戦

職場の身だしなみを整えるポイントは、ズバリ、**4S**の実践です！

【4Sって？】

- ①整理：必要なものと不要なものとを分け、不要なものを捨てること
- ②整頓：必要なものをすぐに取り出せる状態にすること
- ③清掃：身の回りや職場の掃除をすること
- ④清潔：整理・整頓・清掃を徹底し維持されている状態のこと

清潔	
清掃	
整理	整頓

良い接遇はきれいな職場環境から

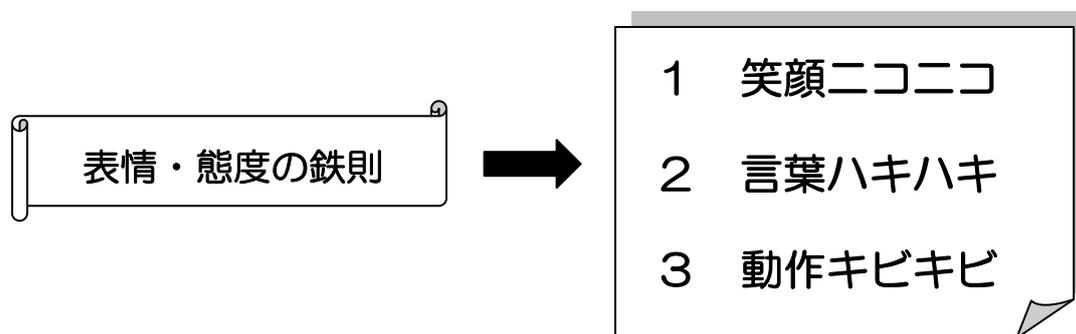
(3) 表情・態度

～ 見られていることを意識し
表情・態度を見直しましょう！ ～

【心構え】

業務中の職員の表情や態度は、意外なほどお客様に見られています。気だるそうな表情をしていたり、大きな声で私語を話しているなど、好ましくない表情や態度は、対応する以前からお客様にマイナスの印象を与えてしまいます。

身だしなみ同様、勤務中（お昼休憩時も含む。）は常にお客様に見られていることを意識し、普段の自分の表情・態度を見直しましょう。



笑顔・言葉・動作を意識した対応が、お客様の^{プラスワン}＋1につながります！

◆笑顔ニコニコ◆

笑顔で対応することは、接遇の基本です！

お客様が足を運んでくださったことに感謝し、笑顔でお客様を迎えましょう。

◆言葉ハキハキ◆

ボソボソと話しているのは、お客様は聞き取りにくいだけでなく、話している内容の信憑性についても不安を感じてしまいます。

ハキハキと話すことは、聞き取りやすいだけでなく、お客様に与える印象も好印象なのです。

◆動作キビキビ◆

キビキビとした動作は、対応しているお客様だけでなく、順番待ちをしているお客様や隣の部署にお越しいただいたお客様等にも良い印象を与えます。

キビキビと手際よく、一つ一つの動作を行いましょう！

■何気ない動作に要注意

普段の何気ない動作にも気を配る必要があります。

自分の普段の態度・動作を客観的な（カウンターの外からの）視点で見直し、お客様に悪い印象を与えることのないように注意しましょう。

<やってはいけないこと>

- 椅子の背もたれに深くもたれない
 - お客様対応中に腕を組まない、腰に手をあてない
 - カウンターに肘をつかない、両手をついて前のめりにならない
 - ポケットに手を入れて歩かない
- 高圧的で横柄な印象を与えてしまいます。

- 片手で書類等の授受を行わない
 - 書類の該当箇所をむやみにペン等で指し示さない
- 雑な印象を与えてしまいます。

- サンダル（かかとが固定できるものを除く。）で歩かない
- だらしない印象を与えかねません。

**<配慮すべきこと>**

- 自席（事務スペース）での飲食
- お客様に不快感を与えないように気を配ります。
- お手洗いで歯磨き
- お客様がお手洗いを使用しづらくなってしまうことがないように気を配ります。

(4) 言葉づかい

～ 正しい言葉づかいが

お客様からの信頼につながります！～

【心構え】

言葉はコミュニケーションの大切な手段であり、言葉づかいは、窓口対応から電話対応まで、全ての接遇の基本となるものです。同じ用件を伝えるのでも、言葉づかいひとつで相手が受ける印象は変わってしまいます。

また、普段、職員同士で何気なく使っている言葉も、お客様にとっては分かりにくい言葉かもしれません。市が伝えたいことを、お客様にきちんと理解していただくためにも、正確、丁寧かつ分かりやすい言葉づかいを身につけましょう。(参考:「役所ことば」改善の手引)

言葉づかいの心得

- 1 敬語は正しく使うべし!
- 2 クッション言葉を使うべし!
- 3 忙しい時ほど丁寧に!

忙しい時には焦った話し方になり、普段どおりの言葉づかいであっても相手に与える印象は異なります。クッション言葉を活用し、忙しい時ほど、より丁寧な言葉づかいを意識しましょう。

また、正しい言葉づかい・敬語をしっかりと身につけることが大切です。

◆敬語◆

正しい敬語を使うことは社会人としての基本です。また、正しい敬語を使うことで、お客様からの信頼も得やすくなります。

(1) 敬語の種類

尊敬語	相手の動作や状態を立てて言うことで、相手に敬意を表す言葉
謙譲語	話し手自身の動作を低く言うことで、相手に敬意を表す言葉
丁寧語	言い回しや表現を丁寧にするすることで、相手に敬意を表す言葉

(2) よく使う敬語(例)

単語	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申し上げます	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う	聞きます
行く	いらっしゃる	参る、伺う	行きます
来る	お越しになる、いらっしゃる お見えになる、おいでになる	参る、伺う	来ます
待つ	お待ちになる	お待ちする 待たせていただく	待ちます

(3) よくある間違い(例)

	誤った敬語	正しい敬語
二重敬語	おっしゃられる お越しになられる	おっしゃる、言われる お越しになる
尊敬語と謙譲語 の使い分け	課長が申されました お客様が参りました ～さんはおられますか？	課長が申しておりました お客様がお見えになりました ～さんはいらっしゃいますか？

■正しい言葉づかい・敬語を身につけるために

言葉づかいや敬語の誤りというのは、自分自身で気づくことはなかなかできません。お客様の対応をしている職員の言葉に気を配り、気になった言葉づかいがあれば、職場の中でお互いに注意し合い、正しい言葉づかい・敬語を身につけましょう。

◆クッション言葉◆

クッション言葉とは、相手に何かをお願いしたり、お断りをしたり、異論を唱える際などに、言葉の前に添えて使用する言葉です。

上手に活用することで直接的な表現を和らげ、丁寧で優しい印象を与えることができます。

- | | | | |
|-----|----------|--------------|----------------|
| (例) | ・恐れ入りますが | ・お手数ですが | ・差し支えなければ |
| | ・失礼ですが | ・よろしければ | ・恐縮ですが |
| | ・残念ながら | ・申し訳ございませんが | ・あいにくですが |
| | ・せっかくですが | ・申し上げにくいのですが | ・誠に勝手ながら …etc. |

3 実践編

拡がれ！『ありがとう』

～まごころこめて+1～

接遇の基本である「あいさつ」、「身だしなみ」、「表情・態度」、「言葉づかい」を身につけた後は、窓口対応・電話対応においてこれらを実践していかなければなりません。

実践編では、窓口対応・電話対応について、対応時のポイントをフロー形式で挙げています。また、クレーム対応については、基本的な対応は窓口対応・電話対応と同じであるものの、その対応の中でも特に注意すべきポイントを挙げています。

(1) 窓口対応

～ 職員一人一人が市役所の代表です！ ～

【心構え】

市役所には多くのお客様が来庁されます。しかし、どの課や窓口へ行けば良いのかをあらかじめ把握されているお客様は少数です。また、そうしたお客様の多くは、「役所の手続は難しい」という不安を感じています。

お客様のそうした不安を取り除くためには、お客様の用件を正確に把握し、丁寧に、そしてスムーズに対応することが大切です。

①お出迎え

◎身だしなみを整えます（身だしなみ 3 原則）

名札をお客様から見えるように着用します。



◎席を立ってお出迎えします（表情・態度の鉄則）

着席したままお客様をお出迎えしてはなりません。

自分の事務処理よりも、窓口に来られたお客様を優先します。

◎笑顔であいさつをします（あいさつの極意、表情・態度の鉄則）

お客様の方へ体を向け、目を見てあいさつします。

お客様に声を掛けられてから対応するのではなく、できる限り自分から先にお声がけできるよう、普段から窓口に注意を向けましょう。

また、混雑時にはお詫びの言葉を掛けます。



(例)「恐れ入りますが、順番にご案内いたしますので、少々お待ちいただけますか？」
「ただ今混みあっておりまして、〇〇分程かかりますが、よろしいでしょうか？」
「お待たせして申し訳ございませんでした。」

※対応時は、できる限りお客様と目線の高さを合わせて対応します。

②用件の確認

◎用件を伺います

あいまいな点は質問をし、メモをとりながら、用件を正確に把握します。
復唱（オウム返し）して、用件を確認します。

③用件の判断（取り次ぎ）

◎自分で対応するか、取り次ぎが必要かを素早く判断します

自分の業務はもちろんのこと、日頃から自課の別担当や他課の仕事内容についても把握しておきます。

自分で判断できない場合は、上司や周囲の職員に確認します。

◎たらい回しは絶対にしません

まごころ

二度手間にならないよう、お客様が必要最小限の労力で用件を済ませることができるように、用件を正確に把握し、判断をします。

誤った部署へ案内することがないように、事前に電話（内線）等で確認をします。

◎正確に取り次ぎます

取り次ぐ必要がある場合、先にお客様から伺った内容は、確実に担当者へ引き継ぎます。

※担当者が不在でも責任ある対応を！

担当者以外でも対応が可能な場合は、適宜対応をします。

担当者以外での対応が難しい場合は、担当者が不在の旨を詫言るとともに、お名前・用件等を再度確認し、担当者へ確実に伝えます。

また、担当者からの連絡が必要かどうかを確認します。

④用件の処理（説明）

◎丁寧に分かりやすく説明します（表情・態度の鉄則、言葉づかいの心得）

専門用語、略語等はお客様の理解度に合わせて言い換えます。

◎説明の途中や最後に理解度を確認します +1

説明している（説明した）内容をお客様がきちんと理解できているかどうかを確認します。

◎否定的な表現は避け、代案を提示します +1

市役所の業務は法令に基づいて行われているため、どうしてもお客様の意向に添えない場合があります。そうした場合は、「〇〇できません」ではなく、「□□すると、〇〇できます」という具合に、できる限りお客様の意向に添うよう代替案を示します。

あなたの説明 = 市役所の説明

⑤用件が終わったら

◎他に用件がないか確認します +1

来庁の目的を全て終えたかどうか確認します。
当初の用件に関連する他の手続等が済んでいるかどうか確認します。

◎お見送りをします

市役所までお越しいただいたことに感謝します。
お客様が窓口から帰られるまで、背を向けてはいけません。

ありがとう



あなたの印象 = 市役所のイメージ

◎ 市役所に対するイメージを変える！

あなたの印象が市役所のイメージになるということは、言い換えれば、あなたの対応次第で市役所のイメージを変えることができるということです。

お客様が市役所に対して抱いているイメージは、決して良いイメージばかりではありません。むしろ、手順の煩雑さや法令に基づく業務に対する融通の利かなさなどに対して、マイナスのイメージを抱いているお客様も数多くいらっしゃいます。

しかし、そうしたお客様が持つ市役所に対するマイナスのイメージを、来庁時に対応したあなたの接遇次第で、プラスのイメージへと変えることができます。

接遇にはそれだけの力があるのです！

■ 一番大事なこと 『ありがとう』と『まごころこめて^{プラスワン}+1』

窓口対応において、丁寧な説明やスムーズな対応はもちろん大切ですが、それ以上に大切なのは、お客様をお迎えするという私たち職員の姿勢です。

お客様は、お忙しい中、わざわざ市役所まで足を運んでくださっています。

そういったお客様に対して、「窓口までお越しいただき、ありがとうございます。」という気持ちを持って対応することが大切です。

また、そうした気持ちを持っていれば、お客様に対して、まごころこめ^{プラスワン}て+1の対応に自然となるはずですよ。

そうした『ありがとう』をお客様に届けることで、お客様に当初の目的以上の^{プラスワン}+1を感じていただくことが大切なのです。

※ 思いやりの接遇

まごころ

来庁されるお客様の中には、高齢の方や障がいのある方、外国人の方等、より配慮を必要とするお客様もいらっしゃいます。

スムーズに的確な対応ができるよう、私たち職員は、「自分の当たり前」を「相手の当たり前」と思わず、相手の状況・立場に応じた思いやりの接遇を実践することが大切です。

より配慮を要する方への対応

◆高齢の方◆

言葉が聞き取りにくいことがありますので、お客様の耳元で話したり、普段よりも大きな声で、丁寧にゆっくりと話します。（大きな声で話す際は、可能な限り個人情報等に配慮します。）

専門用語や略語、外来語等は避け、より簡単な言葉に言い換えます。

◆障がいのある方◆

困っている様子ときは、進んで声をかけます。（いつもお手伝いが必要とは限りませんので、しっかりと見極めることが大切です。）

障がいの内容を問うのではなく、どのような手助けが必要か、本人に尋ねることも有効です。

◆外国人の方◆

簡単な日本語で、ゆっくりと話します。

敬語を使うよりも普通の話し言葉のほうが伝わりやすいことがあります。

※電話仲介通訳サービスがあります！

外国人総合相談センター埼玉（埼玉県浦和合同庁舎3階）

受付時間：月曜日～金曜日

午前9時～午後4時

T E L：048-833-3296

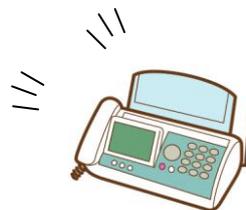


(2) 電話応対

～ 声はアナタの気持ちを伝えます！ ～

【心構え】

電話はお互いの表情が見えず、自分がお客様にどんな印象を与えているのかが分かりにくいので、お客様を目の前にしている窓口応対と比べて、より丁寧さが必要とされます。話すスピードや声のトーン、言葉づかい等を意識し、お客様が聞き取りやすい応対をすることが大切です。

《電話の受け方》**①電話に出る****◎3コール以内に電話をとります**

ペンとメモを用意しておきます。

※4コール以上鳴ってから出たときは、所属・氏名を名乗る前に、「(大変)お待たせいたしました。」の一言を添えます。

◎自分の所属と名前を名乗ります

(例)「〇〇課 〇〇です。」「加須市 △△総合支所 〇〇課 〇〇です。」

(好ましくない例)「〇〇課です。」「〇〇課 〇〇と申しますが～」

※名乗らなかつたり、語尾を逆接の言葉で終わらせたり、伸ばしたりしません。

◎相手を確認します

- ・相手が名乗らない場合

(例)「失礼ですが、どちら様でしょうか。」

- ・聞き取りにくい場合

(例)「恐れ入りますが、お電話が遠いようですので、もう一度お願いできますでしょうか。」

**②用件・転送先の確認****◎用件を伺います**

あいまいな点は質問をし、5W1Hの要領でメモをとりながら、用件を正確に把握します。

復唱(オウム返し)して、用件を確認します。


◎ご用のある課・担当者を確認します

お客様が担当課・担当者を把握していない場合は、用件を伺います。

③用件の判断（取り次ぎ）**◎課内の職員・担当者に取り次ぐ場合**

電話の相手の名前を伝え、取り次ぎます。

◎課内の職員・担当者が不在の場合

（例）「申し訳ございません。〇〇はただ今、席をはずしております。（他の電話に出ております、外出しております、等）」

「よろしければ、代わりにご用件をお伺いします（ご伝言を承ります）。」

「〇〇が戻りましたら、こちらからご連絡いたします。恐れ入りますが、電話番号をお伺いしてよろしいでしょうか。」

※お伺いした電話番号・用件等は、復唱して確認します。

※伝言を承るときは、5W1Hの要領で、要点を正確にメモします。

◎担当課に転送する場合

転送する前に、担当課名を伝えます。

（例）「担当の〇〇課へおつなぎいたします。」

（好ましくない例）「〇〇課へ回します。」

転送先に用件を引き継ぎます。

（例）「□□の件で△△様よりお電話です。よろしく申し上げます。」

転送されたら所属と名前を名乗り、用件を確認します。

（例）「お待たせいたしました。〇〇課の◇◇です。□□の件でございますね。」

◎自分の担当用件の場合 → ④へ**④用件の処理（説明）****◎丁寧に分かりやすく説明します（表情・態度の鉄則、言葉づかいの心得）**

専門用語、略語等はお客様の理解度に合わせて言い換えます。

◎説明の途中や最後に理解度を確認します

説明している（説明した）内容をお客様がきちんと理解できているかどうかを確認します。

◎否定的な表現は避け、代案を提示します

+1

市役所の業務は法令に基づいて行われているため、どうしてもお客様の意向に添えない場合があります。そうした場合は、「〇〇できません」ではなく、「□□すると、〇〇できます」という具合に、できる限りお客様の意向に添うよう代替案を示します。

◎お待たせする場合

周囲の話し声や雑音等が相手方に聞こえないよう、短い時間でも保留機能を使用します。

1分以上お待たせする場合はかけ直します。

まごころ

その際、お名前・電話番号・用件を再度確認します。

（例）「お調べするのに少々お時間がかかりますので、確認でき次第、こちらからお電話を差し上げてもよろしいでしょうか。」

※お客様は電話代を払って電話されています。処理や説明が長くなる場合は、こちらからかけ直すことも配慮しましょう。

⑤電話を切る

◎話を締めくくり、電話を切ります

電話をいただいたことに、感謝を伝えます。

ありがとう

（例）「私、□□が承りました。お電話いただき、ありがとうございました。」

相手が電話を切ってから、受話器を置きます。（3秒以上相手が切らない場合は、電話のフックを指で押さえ、静かに受話器をおきます。）

さんへ			
月	日 ()	時	分
様より			
<input type="checkbox"/> また電話します <input type="checkbox"/> 電話がありました <input type="checkbox"/> 電話を下さい			
TEL: - -			
その他			
受信者			

メモの留意点

- ・ 誰あての電話だったのか
 - ・ いつ電話があったのか
 - ・ 誰からの電話だったのか
 - ・ どうすれば良いのか
 - ・ 用件は何だったのか
 - ・ 誰が電話を受けたのか
- この他、必要に応じてメモをします。

※《共有文書》－《様式フォルダ》－《[人事]（職員課）フォルダ》内の「電話メモ用紙.xls」ファイル参照

《電話のかけ方》

①電話をかける前に

◎かける時間帯に配慮します

まごころ

朝一番や終業間際などの忙しい時間や昼休み等は避けます。

◎相手の電話番号・所属・氏名等を確認します

電話のかけ間違いや相手方の所属・氏名の間違いがあってははいけません。



◎話す内容・順序を整理し、必要な書類・資料を手元に準備します

電話が短時間で済むよう、あらかじめ必要な情報をまとめておきます。

②電話がつながったら

◎自分の所属・名前を名乗ります

市役所のどこの部署の誰が電話をかけているのかをきちんと伝えます。

(例)「加須市役所(△△総合支所)〇〇課の□□と申します。」

◎先方の確認をします(取り次ぎを依頼します)

<先方が不在の場合>

基本的にはかけ直しますが、場合によっては、伝言や折り返しお電話をいただく旨をお願いします。

かけ直す場合は、先方の都合の良い(悪い)時間帯を確認します。

<留守電の場合>

自分の所属、名前、再度かけ直す旨を吹き込んでおきます。

※何も吹き込まずに留守電を切ってしまうと、市役所の誰から電話があったのか分かりませんので、何も吹き込まずにすぐに電話を切ってははいけません。

(例)「加須市役所〇〇課の□□と申します。△△の件でお電話いたしました。時間を改めてまたお電話差し上げますので、よろしくお願いたします。失礼いたします。」

※個人情報等、ご本人にしか伝えられない用件である場合は、件名を吹き込むことを避けるなど、臨機応変に対処しましょう。

③用件を話す**◎簡潔に要領よく用件を話します（表情・態度の鉄則、言葉づかいの心得）**

5W1Hに沿って要領よく説明するとともに、専門用語などは、分かりやすい言葉に言い換えて説明します。

◎要点を再確認します

一通りの説明が終わったら、重要な点について再確認をします。

④電話を切る**◎あいさつをして、電話を切ります**

（例）「お忙しい中、ありがとうございました。失礼いたします。」

基本はかけ手が先に切りますが、3秒数えてから電話のフックを指で押さえ、静かに受話器をおきます。

◎ 窓口よりも丁寧に！

電話対応は、窓口対応よりも、より丁寧さが求められます。

電話越しに聞こえるお客様の声やそのトーン、話すスピード等から、お客様の感情を察し、その気持ちに配慮した対応が大切です。

市役所を代表して電話対応していることを自覚し、お客様の誤解を招くことがないように話し方・言葉づかいで、丁寧に対応しましょう。

また、電話対応時は、周囲にいる職員の話し声や笑い声が電話越しに相手方に聞こえている場合もありますので、電話をしている職員の周囲にいる職員の配慮も必要です。

※お客様は、電話で話している職員の様子を見えています！

内線等の職員同士の電話においても、丁寧さを忘れてはいけません。

(3) クレーム対応

～ クレームはお客様からの
大切なご意見です！ ～

【心構え】

私たちは日々の業務の中で、窓口や電話でお客様からクレームをいただくことがあります。市職員として、私たちは公平に判断して対応することが大切です。

また、クレームは、相手の感情が高まっている場合が多いため、最初に受けた人の対応が重要です。クレームの責任の一端はこちらにあると考え、謙虚な姿勢で冷静に対応しましょう。

★クレーム対応のポイント

「クレーム」と聞くと身構えてしまいがちですが、基本的な対応の仕方は、窓口対応や電話対応と同じです。

しかし、通常の窓口対応や電話対応と比べて、より注意を払うべき点があります。特に、以下の点について注意を払い、誠意を持って前向きに対応しましょう。

①お客様の感情や気持ちを第一に優先します

感情が高まっているお客様の気持ちをまず受け止めましょう。その上で、こちらの非を認めて謝るということではなく、あくまでお客様が「不快な思いをしている」事実に対してお詫びします。

「詫びること」と「責任を認めること」は違います。

②話を聴き、内容を正確に把握します

お客様の立場になって話をよく聴きます。途中でお客様の話を遮らず、共感を示しながら（あいづちを打つ、復唱する等）最後まで話を聴きます。

その際、必ずメモを取ります。

また、話を聴き終えたら、5W1Hの要領で内容を確認・整理し、お客様が何を求めているのかを理解します。

あいまいな点については、適切なタイミングで質問をし、クレームの原因・本質をつかみます。

③責任と誠意を持って対応をします

お客様の話を聴き、市役所に非がある場合は、誠心誠意謝罪します。その際、言い訳や責任回避と受け取られるような言動をせず、原因・経緯を説明します。

また、「できること」、「できないこと」を明確にした上で、お客様に納得していただけるよう、分かりやすい言葉で解決策を伝えます。説明は誠意を持って、丁寧に、粘り強く、根気よく行います。

④組織で対応します

対応する職員を孤立させず、必ず複数（組織）で対応します。

不当要求行為等については、「加須市不当要求行為等対応マニュアル」に基づき、毅然とした態度で対応します。

⑤報告・記録します

再発防止・業務改善のため、クレーム対応の一部始終を記録します。（加須市要望及び苦情等事務処理要領参照。）

また、上司へ報告し、職場内で意思統一を図ります。

♪クレームをポジティブに捉える♪

「ちょっと聞いてくれよ！」



クレームにはお客様のそんな気持ちが込められています。

そのため、クレームから、職員が気付いていない問題点や市民ニーズを見つけることができます。

また、クレームの中には業務改善のヒントが隠されていることもあります。改善のチャンスをいただいたことに感謝の気持ちを持ち、誠実な対応を心がけましょう！

ありがとう

4 いろいろなマナー編

拡がれ！『ありがとう』

～まごころこめて+1～

窓口や電話以外の場面でも、接遇を実践する場面は数多くあります。しかし、そうした社会人として知っておきたい仕事上の礼儀作法を、改めて学ぶ機会はありません。

いろいろなマナー編では、社会人として身につけておくべきマナーを取り上げています。私たちは、市職員である以前に、一人の社会人として、これらのマナーをきちんと身につける必要があります。

名刺

○渡すとき

- ・訪問した側から渡すのが基本です。
- ・所属と名前を名乗りながら両手で渡します。
(例)「加須市 〇〇部 〇〇課の△△と申します。」



○受取るとき

- ・「頂戴いたします」などの言葉を添えて両手で受取ります。
- ・文字の部分に指がかからないように注意します。
- ・受取った名刺は、面会や会議中は名刺入れか机におきます。



○同時交換

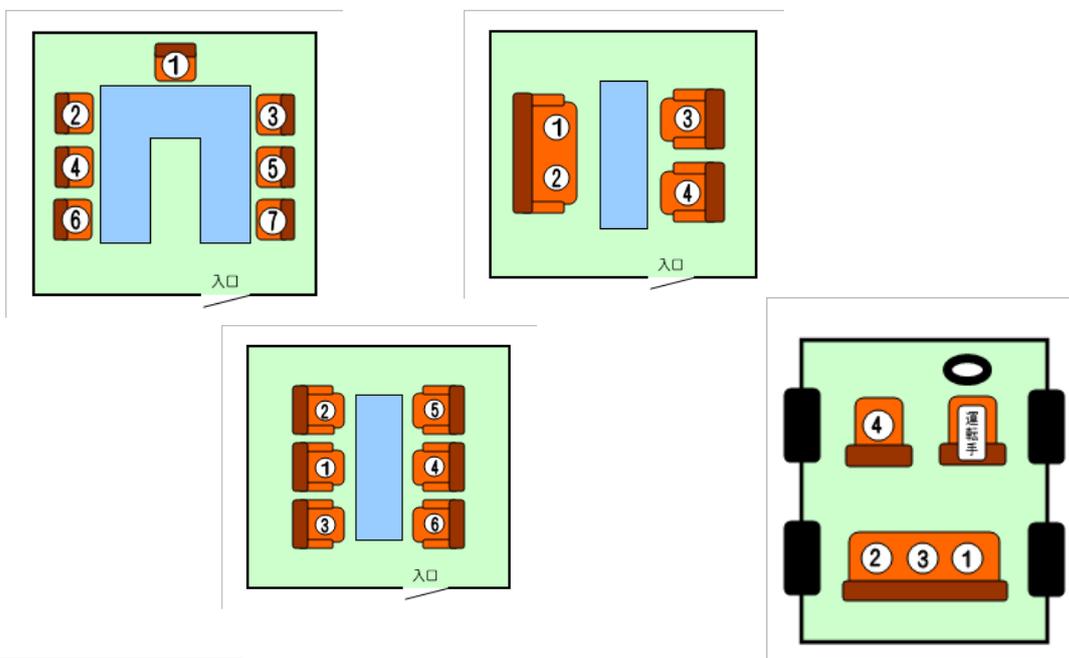
- ・自分の名刺を右手で差し出します。
- ・左手で名刺を受取り、渡し終えた右手を添えます。



名刺の受渡しは社会人として必須のマナーです。受渡しの正しいマナーをきちんと身につけ、信頼される社会人、市職員を目指しましょう！

席順

- ・ 部屋の出入り口に近いほうが下座、遠いほうが上座です。
- ・ 会議等、さまざまな状況で変わりますので、状況に応じた対応をしましょう。



エレベーター

- ・ お客様の乗り降りが優先です。
ただし、案内等をする場合は、職員が先に乗り降りする場合があります。
- ・ やむを得ない事情がない限り、階段を利用します。

職場内

- ・ 席を離れるときは、周りの職員に行先と戻る時間を告げます。
- ・ お客様が不快になる私語は慎みます。

喫煙

- ・ お昼休憩を除く勤務時間中は禁煙です。
- ・ お昼休憩や勤務時間外の喫煙については、所定の喫煙所を利用しましょう。
- ・ 喫煙後の口臭などにも気を配りましょう。

公用車運転

- ・ 交通ルールを遵守します。(無論、公用車の運転時に限りません。)
- ・ 運転中、携帯電話を利用してはいけません。
- ・ シートベルトは必ずします。



5 事例編

拡がれ！『ありがとう』

～まごころこめて+1～

事例編では、実際にお客様からいただいたご意見を取り上げ、事例ごとに、どのように対応すべきだったのかを分析します。

なお、ここで取り上げるご意見は、市長への手紙・メール、電話等でいただいたご意見です。

事例 1

〇〇課の窓口で、人が話しているにもかかわらず、職員が話をかぶせてきて人の話を聞かなかった。また、書類を渡した後、市民がまだ窓口の席を立っていないにもかかわらず、職員はあいさつもせず、席を離れていった。

■お客様の気持ち

- 1 なんで人の話を聞いてくれないのか。問題外だ。
- 2 客よりも先に席を離れるのは失礼ではないか。
社会人としてのマナーができていないのではないか。

●対応のポイント

- 1 どんな場面においても、お客様の言葉を遮ってはいけません。まずは、お客様の言葉に耳を傾け、お客様の意見・要望等を聞くことが大切です。
(→P24 「★クレーム対応のポイント」)
- 2 お客様がお帰りになるまで、そのお客様の対応は続いています。最後までまごころこめた対応をしましょう。
(→P16 「⑤用件が終わったら」)

※他のお客様がお待ちになっていたり、電話対応等でお客よりも先に窓口を離れなくてはならないときは、必ずお客様に一言添えてから窓口を離れます。

事例 2

□□支所の〇〇課の窓口で、職員が「椅子にかけてください」と言うので座って話をしていたが、職員は立ったままで手をカウンターについて前のめりになって話を聞いていた。

また、話を一通りした後、その職員が「本庁に行ってください」と言った。

■お客様の気持ち

- 1 客を上から見下ろしたり、その高圧的な態度はなんだ。
- 2 せっかく説明したのに「本庁に行ってください」の一言で片付けるな！

●対応のポイント

- 1 お客様の対応において、同じ目線の高さで対応するという事は、対応時の重要なポイントの一つです。

職員が上からお客様を見下ろしていても、あるいは、職員がお客様を下から見上げていても、どちらもお客様にとっては気持ちの良いものではありません。

(→P14-15「①お出迎え」)

※座っているお客様に対して、執務スペースの都合上、職員が座って対応することができない場合もあります。

その場合は、立ったまま（上から見下ろす形で）対応せざるを得ませんが、その旨をお客様に一言お詫びするとともに、対応する態度（腕組みや後ろ手）に注意し、お客様に不快感を与えないように気を付けます。

- 2 本庁でしか手続ができない案件であった場合は、クッション言葉を活用しながら、本庁でしか手続ができない理由とともに、支所で手続ができなかったことをお詫びします。「本庁に行ってください」の一言で終わらせてはなりません。

(→P13「◆クッション言葉◆」)

まごころこめた対応とは、お客様の立場に立つと同時に、お客様の感情にも寄り添わなければなりません。

お客様の心情を察することこそ、『まごころこめて^{プラスワン}＋1』の対応といえます。

事例3

〇〇課に電話した際、電話に出た担当者は名前を名乗らず、しかも横柄な口調で対応された。

また、質問に対する回答も早口で、分からないことを質問しているのだから、ゆっくりと丁寧に話すべきではないか。

電話を切るときも、先にガチャんと切られた。

■お客様の気持ち

- 1 電話に出たら名前を名乗るのがマナーではないのか。横柄な口調も気に入らない。
- 2 こっちは分からないことを聞いているのだから、丁寧に回答してほしい。
- 3 先に電話を切るのはおかしいのではないか。

●対応のポイント

- 1 電話に出たときに自分の所属と名前を名乗ることは、「責任を持って対応します」という相手方への意思表示になります。必ず自分の所属と名前を名乗りましょう。
(→P19「①電話に出る」)
- 2 電話対応は、窓口対応よりも、より丁寧に慎重な対応が求められます。
受話器の向こう側の表情を感じ取りながら対応しましょう。
(→P23「◎窓口よりも丁寧に！」)

質問に対する回答は、ゆっくり丁寧に説明することが大切です。初めて説明を聞くお客様の立場に立って、分かりやすい説明を心がけましょう。
(→P20-21「④用件の処理（説明）」)

- 3 受話器を置くまでが電話対応です。最後まで丁寧さを忘れないようにしましょう。
(→P21「⑤電話を切る」)

おわりに

拡がれ！『ありがとう』
～まごころこめて+1～

接遇にゴールはありません！

本手引きは、接遇の基本となる事項や実践すべき接遇の基準を示したものであり、本手引きに記載されている事項をすべて実践したとしても、目指す接遇が達成されるとは限りません。

お客様によっては、丁寧な説明や表現がまわりくどく、わかりづらい場合もあります。

私たち職員には、お客様一人一人に合わせた接遇が求められているのです。

そのためには、本手引きに記載されていることをよく理解し、実践するとともに、お客様が何を求めているのか、常にお客様の立場に立って考え、誠意を持って実行し続けることが大切です。

自己診断チェックシート

拡がれ！『ありがとう』

～まごころこめて+1～

チェックシートを活用し、定期的に自身の接遇を振り返ってみましょう！

【基本編】

1	明るく元気に自分からあいさつができていますか？	
2	相手の目を見てあいさつができていますか？	
3	身だしなみ3原則が守られていますか？	
4	4S（整理・整頓・清掃・清潔）が徹底されていますか？	
5	お客様に見られていることを意識していますか？	
6	笑顔・言葉・動作を意識した接遇を実践していますか？	
7	お客様に悪い印象を与えるような何気ない動作をしていませんか？	
8	正しい敬語を使っていますか？	

【実践編】

1	席を立ってお客様をお迎えしていますか？	
2	たらい回しせず、担当者（部署）へ正確に取り次ぎができていますか？	
3	丁寧で分かりやすい説明ができていますか？	
4	3コール以内に電話に出ていますか？	
5	電話の際、はじめに自分の所属・氏名を名乗っていますか？	
6	電話の保留時間は1分以内になっていますか？	
7	クレーム対応の際、まずはじめにきちんとお詫びができていますか？	
8	責任と誠意を持ってクレーム対応ができていますか？	
9	クレーム対応後、報告・記録ができていますか？	
10	思いやりの接遇ができていますか？	

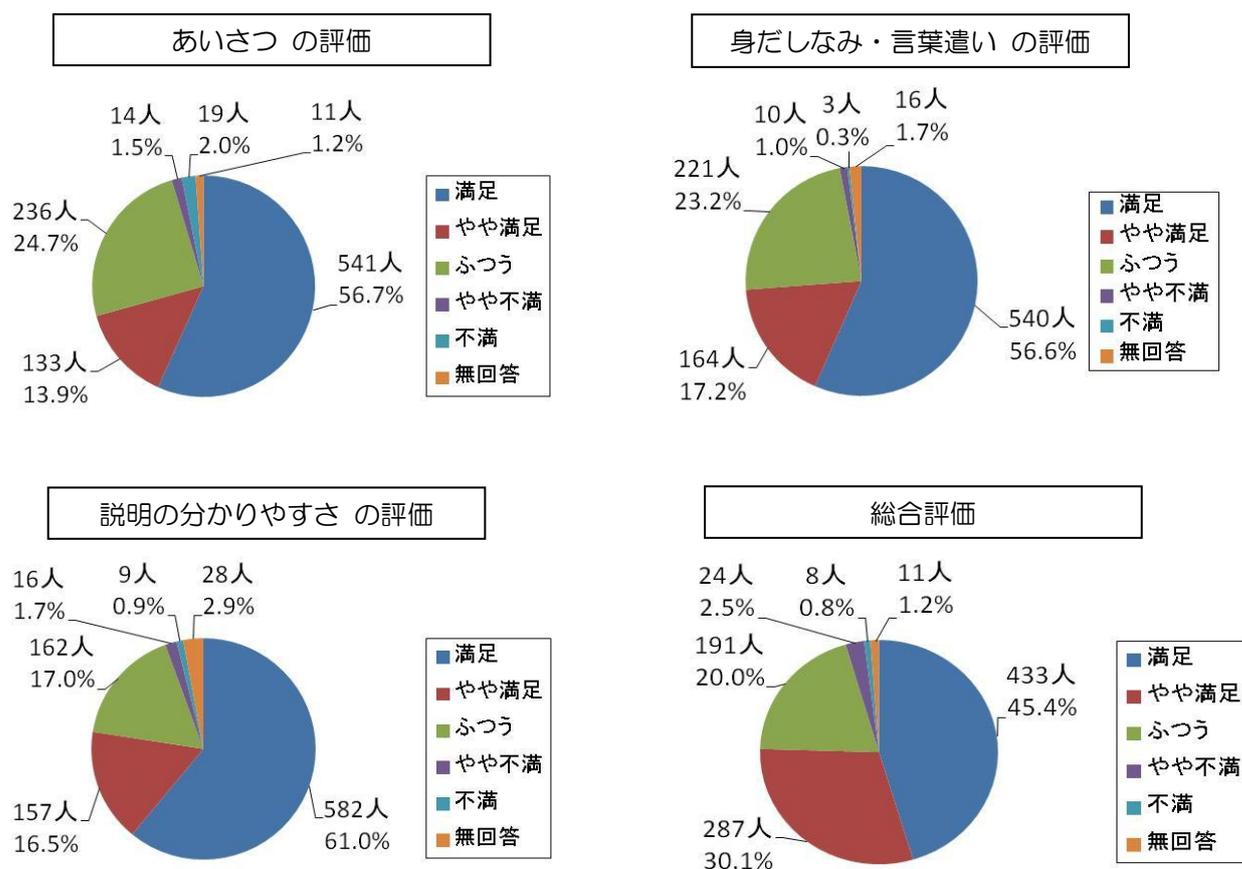
【コンセプト】

1	『ありがとう』を伝えていますか？	
2	『まごころこめて ^{プラスワン} +1』の対応ができていますか？	

参考 拡がれ！『ありがとう』
～まごころこめて+1～

■ **窓口アンケート**

平成 25 年度に実施した「窓口対応等実態調査」において、来庁者の 7 割程度の方から、職員の対応について一定以上の評価を得ているものの、数パーセントの方からは「不満」等の評価をいただいています。



◎アンケートでいただいたご意見

- ・適切・誠実な対応をしてもらいたい
- ・迅速な処理をしてもらいたい
- ・分かりやすい・正確な説明をしてもらいたい
- ・元気・笑顔・明るい・親しみのある対応をしてもらいたい
- ・自ら進んで来庁者に声かけをしてもらいたい
- ・気持ちのよいあいさつをしてもらいたい
- ・どの職員も同じような対応ができるようにしてもらいたい
- ・もっと勉強・工夫してもらいたい

- ・ 職員の勤務態度等を改善してもらいたい
- ・ 職員のサービス等を改善してもらいたい
- ・ プライバシーには十分配慮してもらいたい
- ・ 申請書記入がしやすいような環境整備をもらいたい

■ 「市長への手紙」「市長へのメール」

平成 23 年度に市民の皆様から寄せられた「市長への手紙」・「市長へのメール」において、職員の対応等に関するご意見は 10 件でしたが、平成 24 年度に市民の皆様から寄せられた「市長への手紙」・「市長へのメール」は、35 件と大幅に増加しています。

◎ 「市長への手紙」・「市長へのメール」でいただいたご意見

- ・ 目の前にお客が見えているにもかかわらず、対応に来ない
- ・ 受付の対応・態度が悪い
- ・ 電話で名前を言わない
- ・ お客が来てもあいさつがなく元気がない
- ・ 接客に笑顔がほしい
- ・ 腕組みをして命令口調で対応された
- ・ 窓口で十分な説明がない
- ・ 上から目線で冷たい対応
- ・ 何回も扇子で扇いでいる職員がいた
- ・ 名札未着用
- ・ 窓口での雑な対応
- ・ ふてぶてしく面倒くさそうな態度

※ アンケート及び手紙・メールにおいてあたたかいご意見も頂いています

- ・ 対応が親切・丁寧・適切・迅速・明るくてよい
- ・ 以前よりも職員の対応がよくなった
- ・ 他の市役所よりも対応がよい
- ・ 合併してからよくなった
- ・ 目配り・気配りをして対応がキビキビしており、対応が親切・丁寧
- ・ 職務に対して責任感があり、謙虚で誠実

自らの接遇を見直し、

より良い接遇を目指しましょう！

【参考文献】

- ・三条市職員のための接遇マニュアル ～いらっしゃいませ！三条市です。～（平成20年10月発行）
- ・茅ヶ崎市職員接遇マニュアル 拡がれ！『笑顔』発信中！（平成22年4月改訂）
- ・豊川市職員接遇向上マニュアル ～わたしから 一言かける おもてなし～（平成24年3月発行）
- ・千葉市職員のための接遇マニュアル ～あなたが千葉市役所の代表です！～（平成24年3月改訂）
- ・福生市職員接遇マニュアル ^{アイ}「^{まごころ}」から始めよう 目指せ 接遇のエキスパート（平成23年3月発行）
- ・上田市職員接遇マニュアル いつも「おもてなし」の心を持って（平成22年7月発行）
- ・小千谷市職員接遇ガイドブック めざせ！もう一度訪れたい市役所（平成22年10月発行）
- ・豊中市 さわやか対応ブック【新版】～職員の接遇・マナーのてびき～（平成25年3月改訂）



加須市職員接遇の手引き

平成 25 年 1 2 月

編 集：加須市職員接遇マニュアル作成プロジェクトチーム

発 行：加須市総務部職員課

〒347-8501 加須市下三俣 290 番地

T E L：0480-62-1111（代表）

U R L：<http://www.city.kazo.lg.jp/>

