

★加須市職員接遇の手引き（ダイジェスト版）★

○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。

○基本編

1 あいさつ

(P4～)

あいさつはコミュニケーションの第一歩であり、スムーズな応対・人間関係を築くための基本となるものです。



2 身だしなみ

(P6～)

身だしなみはお客様や同僚に対する敬意の表れであり、接遇能力向上のための大前提です。



3 表情・態度

(P10～)

勤務中は常にお客様に見られていることを意識し、自分の表情・態度を見直し、笑顔・言葉・動作を意識した応対をします。

4 言葉づかい

(P12～)

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、正確、丁寧かつ分かりやすい言葉づかいを身につけます。

○実践編

1 窓口対応

(P14～)

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します。



2 電話対応

(P19～)

窓口対応よりも丁寧に、話すスピードや声のトーン、言葉づかい等を意識した対応をします。

3 クレーム対応

(P24～)

謙虚な姿勢で、誠意を持って前向きに対応します。



体系図

市民の役に立つ所 = **市役所**

市民サービスの向上

市民との信頼関係の構築

