

# 清瀬市接遇マニュアル

清瀬市役所の

お

お客様視点に立ち

も

持てる力を出し切って

て

丁寧かつ迅速に

な

何事にも笑顔を忘れず

し

親切な対応を心がけます



# 目次

はじめに .....	P. 1
<b>第1章 接遇の基本</b> .....	<b>P. 2</b>
1 身だしなみ .....	P. 4
2 あいさつ .....	P. 8
3 笑顔・立ち振る舞い .....	P. 9
4 言葉づかい .....	P. 10
<b>第2章 窓口での対応</b> .....	<b>P. 13</b>
1 窓口での対応 .....	P. 13
2 会話のポイント .....	P. 15
3 聞き方のポイント .....	P. 18
4 窓口でより配慮を要するお客様への対応 .....	P. 19
<b>第3章 電話対応</b> .....	<b>P. 21</b>
1 電話の受け方 .....	P. 22
2 電話のかけ方 .....	P. 24
<b>第4章 苦情対応</b> .....	<b>P. 25</b>
<b>第5章 職場マナー</b> .....	<b>P. 27</b>
1 出勤・退勤時 .....	P. 27
2 職場でのあいさつ .....	P. 27
3 職場での態度 .....	P. 28
4 休憩時間中のマナー .....	P. 28
5 職場外での態度 .....	P. 28
6 ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談） .....	P. 29
7 名刺の受け渡し .....	P. 29

## はじめに

私たち職員には“接遇”がなぜ必要なのでしょう。それは、市役所は市民の皆様にとって、信頼され、頼りにされる場所だからです。市役所は市民の皆様にとって利用しやすいところでなければなりません。

市役所業務の基本はサービスの提供であり、その根幹である“接遇”によって、市民の皆様と職員が気持ちよく関わることが必要です。市民の皆様から信頼され、親しまれる市役所を目指すため、接遇は必要なのです。

そして、そのためには職員一人ひとりが“清瀬市役所の代表”という自覚を持って接遇に取り組むことが必要です。たとえ一人の行動、発言であってもそれは「清瀬市役所」としての対応です。職員の接遇の良し悪しで、清瀬市役所全体のイメージが判断されてしまうこともあります。

この接遇マニュアルは、平成22年8月に作成した「清瀬市接遇マニュアル」を改訂し、全職員を対象として接遇に関する基本的な事項をまとめたものです。また、管理監督職においては、この接遇マニュアルを、所属職員に対する身だしなみを含めた接遇の指導に役立てていただきたいと思えます。

本マニュアルでまとめた内容が、“今さら”との思いを抱く方も多いと思えます。また、多様な業務の中では、マニュアルにそぐわない場面もあると思えます。しかし、接遇に関する苦情の多くが、基本手順の不徹底や手順自体が何のためにあるのかを理解していないために発生しています。その基本として、この接遇マニュアルでは、私たち職員が市民の皆様をはじめ、全ての方に対して「おもてなし」の気持ちを持つために、接する全ての方を「お客様」と表現しています。

私たち職員一人ひとりが清瀬市役所を代表して対応していることを自覚し、日頃からマナーを心得て、お客様の立場を考えながら気持ちよく対応できるよう「26市一番の窓口」をめざしましょう。

平成30年3月

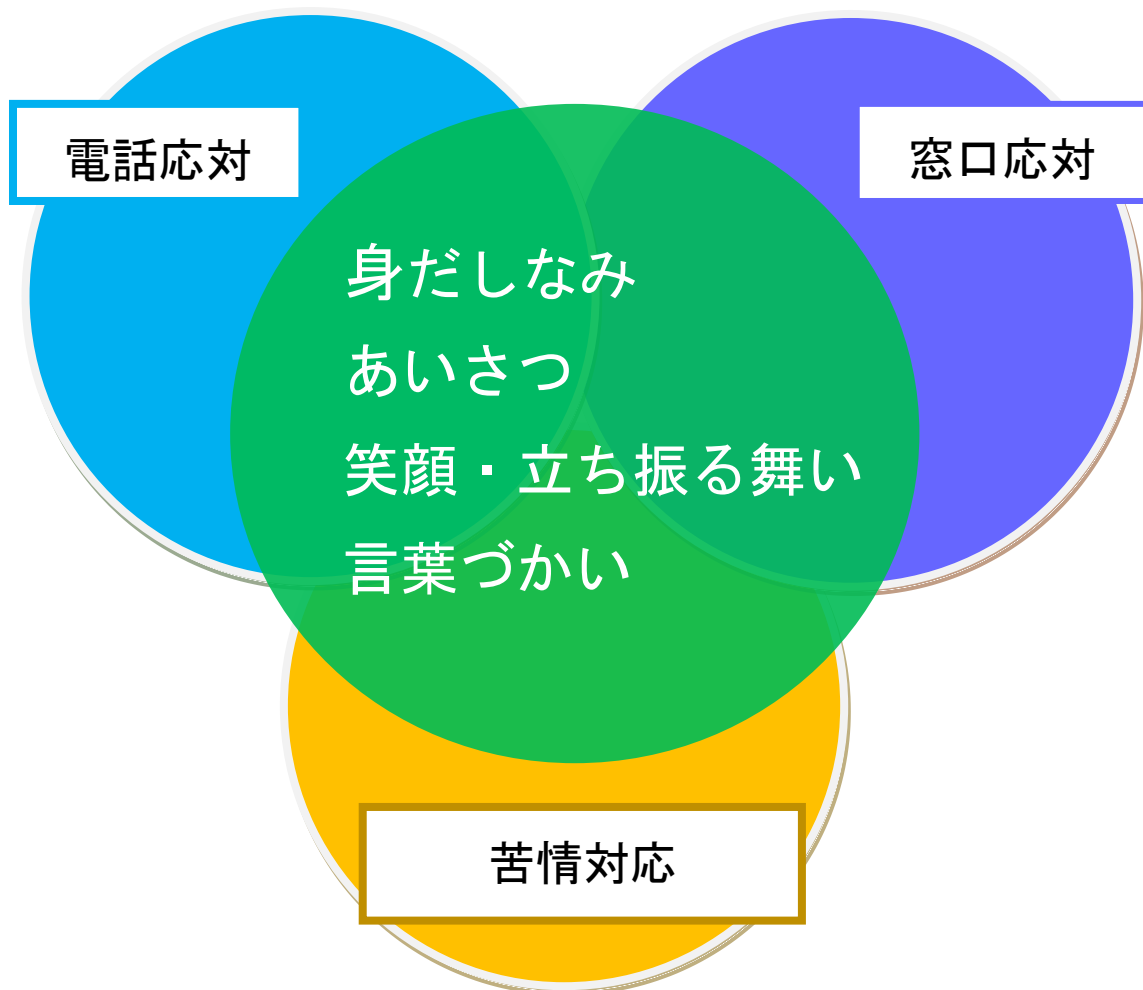
清瀬市接遇マニュアル策定委員会

# 第1章 接遇の基本

「接遇」という言葉は「応接、接待、処遇」などから合成させた言葉で、その意味は「仕事などの目的を持った人と人とが接触し、お互いが気持ちよくスムーズにその目的を果たすための心構えや方法」と解されています。また、この言葉は単に接触した際のその場限りの応対関係ではなく、それによって生ずるお互いの信頼関係まで含んだ幅広い意味を持っています。

私たちにとって、日頃から窓口や電話で接するお客様は、何よりも大切な相手方であり、より良い接遇を行うことによってお互いの信頼関係が強まります。

接遇の基本は、「身だしなみ」、「あいさつ」、「笑顔・立ち振る舞い」、「言葉づかい」です。これらを身につけることが接遇の第一歩です。



自己診断用シート ～まずは、現在の自分の接遇をチェックしましょう～

チェック項目		チェック	
応接	1	明るく「おはようございます」「こんにちは」と挨拶をしている	
	2	お客様をお呼びする際に、敬称を付けている	
	3	お客様をお待たせする場合には、具体的な理由を説明している	
	4	アイコンタクトを適切に活用している	
話し方	5	聞き取りやすい速さ、大きさの声で話している	
	6	複雑な用件については内容を復唱し、行き違いのないよう配慮している	
	7	あいまいな表現を使っていない	
言葉づかい	8	「です」、「ます」等を基本に丁寧語で対応している	
	9	気持ちのこもった言葉づかいを心がけ、なれなれしくなりすぎないように配慮している	
	10	状況に応じて相手の気持ちが和むような言葉を使っている	
	11	待っていたお客様に対して「お待たせいたしました」等の言葉を使っている	
	12	お客様に対する説明に専門用語や略語を使っていない	
行動	13	機敏な動作で対応している	
	14	行き先が分からず困っている方がいたら、積極的に声をかけている	
	15	たらい回しをしないように、適切な対応を心がけている	
	16	番号札、印鑑などを両手で受け渡しするよう心がけている	

## 1 身だしなみ

職場での身だしなみは、仕事や周囲の人に対しての誠意の表れともいえます。「清潔感」、「機能性」、そして「相手に不快感を与えない」ことが重要です。

職場は個性や流行を取り入れたオシャレをする場ではありません。私たちにとって仕事をする場所ですから、プライベートとは区別し、社会人として職場にふさわしい身だしなみを整えましょう。第一印象を決める要因は、出会いの数秒で判断されるといわれています。第一印象を決める大きな割合を占める“見た目”すなわち「身だしなみ」に気を配ることは重要です。

見た目が1位！！

### ◆ 第一印象を決める要因（メラビアンの法則より）

第1位	見た目	身だしなみ・表情・視線・姿勢・動作	55%
第2位	話し方	声の大きさ・トーン・スピード・滑舌・抑揚	38%
第3位	内容	言葉づかい・話の内容	7%

### ◆ 身だしなみの三つの法則

- ① 清潔であること（清潔感があること）
- ② 機能的であること
- ③ 相手に不快感を与えないこと

### ◆ 最小律の法則【100-1=0】

最小律の法則とは、全体の中で一番低い水準の者（物）が全体の水準を決定してしまうことです。100-1=0。つまり、一人でも水準が低いと、全体の評価がゼロになります。つまり、全員が最高の満足をお客様に提供することが大切になります。

### ◆ 作業着（ユニホーム）の効果

作業着（ユニホーム）の利点は、統一された美しさと機能性と共に、職員間の連帯感を高めることが出来ます。常に手入れをし、着崩さないできちんと着用することがポイントです。身だしなみチェックリスト（P.5～P.7 参照）を基に、正しく着用し、作業着（ユニホーム）の効果を最大限に発揮しましょう。なお、作業着は好きだから着るというのではなく、必要に応じて着用しましょう。

◆ 好ましい身だしなみ

あなたの身だしなみは、相手に不快感を与えていませんか。出勤前に鏡の前でチェックするなど、自分自身の身だしなみに気を配りましょう。また、職場内でもお互いにチェックし合しましょう。



服装の基本

- 男性…スーツ上下又はジャケット（カーディガン可）・Yシャツ・ネクタイ着用
- 女性…シャツ・ブラウスなど基本は襟のあるものを着用  
襟のないもの場合は、カーディガンやジャケットを着用  
シンプルなスカート・パンツで、ストッキング・タイツも着用
- 男女共通…靴は動きやすくシンプルなデザインのもの

※保育士・技術職・技能員などの職種は各職場に応じた身だしなみを基本とします。

## ◆ 身だしなみチェックリスト

男 性		チェック
髪	清潔ですっきりと見えますか。（長髪は避けます）	
顔	髭はきれいに剃られていますか。	
服装	ネクタイはきちんと締まっていますか。	
	ズボンはきちんとプレスされていますか。	
	ズボンを低い位置ではいていませんか。	
靴	服装に即した靴で、きれいに磨いていますか。	
靴下	肌が見える丈の短い靴下をはいていませんか。	
	色は派手すぎず、服装と合っていますか。	

女 性		チェック
髪	動作のたびに顔にかかる場合はまとめていますか。	
顔	健康的に見えるメイクで、派手すぎではありませんか。	
手	マニキュアは派手すぎず、禿げていませんか。 （透明やベージュなど肌になじむ色で、ネイルアートは避けます）	
服装	肌の露出または透過性が高い服を着ていませんか。 （胸元の大きく開いた服・ミニスカート・股上の浅いズボンは避けます）	
	体のラインを強調しすぎではありませんか。 （レギンス・トレンカ等カジュアルなアイテムは避けます）	
	ふかぶかの服装をしていませんか。 （ワイドパンツ等はお客様が不快に感じる場合があるので気をつけましょう）	
	肩が見える服装をしていませんか。（ノースリーブ、キャミソール等）	
	派手すぎませんか。（派手な柄のあるタイツや網タイツ、原色の服は避けます）	
	アクセサリーなど華美ではありませんか。	
靴	サンダル（ミュール）・ブーツ（ロング、ムートン）をはいていませんか。	
	ヒールは細すぎず、高さは3～5cm程度ですか。	



メラビアンの法則を意識

男 女 共 通		チェック
名札	名札は名前が見えるよう正しく着用していますか。 (座った時にカウンターに隠れない)	
髪	フケ・寝癖はありませんか。	
	髪色は明るすぎませんか。(基本は瞳・眉の色に近い「自然色」)	
顔	歯・口元は清潔で、口臭には気をつけていますか。(タバコ臭も注意)	
	鼻毛や耳の毛が伸びていませんか。	
手	爪は短くそろえ、清潔ですか。	
香水	匂いが強すぎませんか。	
服装	汚れ・しわ・ほつれがありませんか。	
	ボタンが外れたり、取れかかったりしていませんか。	
	作業以外の時にデニム生地のスボン等を着用していませんか。	
靴	かかとの押さえのないサンダルやスリッパ(押さえがあってもカジュアルなデザインは避けます)、現場に出ないのにスニーカーを履いていませんか。	
	汚れや型崩れ、つま先やかかとの傷みはありませんか。	
	服装にあった色で、動きやすくシンプルなデザインですか。	

### クールビズ・ウォームビズ期間中の服装

クールビズ・ウォームビズとは、環境対策を目的とした軽装、重装のことで、決められた室温の中で効率的に働くことができる身だしなみ(服装)を指します。ラフな格好が認められたというわけではありません。公務員としての品位が損なわれないようにするとともに、相手に不快感を与えない身だしなみにしましょう。

- 裾が伸びきったポロシャツは、見た目がよくないので、着用は避けましょう。
- イベント用に作成したPR用のTシャツなど宣伝期間中は積極的に着用し、終了後は着用を控えましょう。
- 防寒着は、プライベートと区別して、節度のあるものにしましょう。

## 2 あいさつ

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す。自分から挨拶することで、前向きな印象を与え、スムーズな対応が実現します。

どんなに心を込めたつもりでの挨拶でも相手に届かなければその挨拶はしなかったのと同じです。相手の胸に届く爽やかな挨拶が大切であることは言うまでもありません。

### ◆ あいさつの基本

- ① 相手より先に相手の目を見て元気に声をかける
- ② お辞儀をし、笑顔とアイコンタクトを添える
- ③ 廊下などですれ違うお客様や職員同士でもあいさつをする

### ◆ 心のこもったあいさつ

言葉	角度	留意点
おはようございます	15度	明るく爽やかに
こんにちは	30度	
はい、かしこまりました	15度	信頼感を与える声で
少々お待ちください	15度	温かみを込めて
大変お待たせいたしました	15度	お詫びの気持ちを込めて
失礼いたします	15度	謙虚な気持ちを込めて
恐れ入ります	15度	お願いする気持ちで謙虚に
申し訳ありません 申し訳ありませんでした	45度	心からお詫びの気持ちで
お疲れ様でした ありがとうございました	30度	感謝の心を込めて

### 3 笑顔・立ち振る舞い

笑顔は、相手に和やかさを感じさせ、親近感や相手の笑顔を誘いだすエネルギーを持っています。笑顔のない接遇は、冷たく事務的なものと受け取られ、不愉快な印象すら残す結果となってしまいます。また、折角の笑顔でも立ち振る舞い如何によっては台無しになります。自分の癖は大丈夫ですか？

#### ◆ 笑顔は創るもの

笑顔が、周囲にほっとしたゆとりを創りだすものであることを十分に認識し、積極的に笑顔で接遇しましょう。

#### ◆ 笑顔は知性

いつでも笑顔を保ち続けるには、自分自身の気持ちを整えることができる強い精神力が要求されます。笑顔が知性と言われる理由がそこにあります。

#### ◆ 笑顔は誇り

プロフェッショナルな自分を、誇らしく感じるからこそ、いつでもこやかな笑顔が創れるのです。笑顔は誇りを持って仕事をするための第一歩と考えましょう。

#### ◆ 【笑顔をつくるポイント】

1	アイコンタクト	アイコンタクトで心の温かさや優しさを伝えます。
2	頬の筋肉を上げる	表情筋と呼ばれる頬の筋肉を持ち上げます。
3	口角を上げる	口角とは口の両端のこと。口角をきちんと上げます。
4	歯を見せる	歯を見せることで爽やかな明るさがでます。
5	目尻を下げる	目尻を下げることでさらに優しさがかわります。

#### ◆ この様なしぐさ、動作が癖になっていたら気をつけましょう

<input type="checkbox"/> 腕組み	<input type="checkbox"/> 足組み	<input type="checkbox"/> 肘をつく	<input type="checkbox"/> 貧乏ゆすり
<input type="checkbox"/> 片足重心	<input type="checkbox"/> 目を合わせない	<input type="checkbox"/> 目をそらす	<input type="checkbox"/> 上目づかい
<input type="checkbox"/> 舌打ち	<input type="checkbox"/> 唇をなめる	<input type="checkbox"/> 髪をさわる	<input type="checkbox"/> 鼻をかく
<input type="checkbox"/> 猫背	<input type="checkbox"/> 手を揉む	<input type="checkbox"/> ポケットに手を入れる	

## 4 言葉づかい

言葉づかいは、人と人とのコミュニケーションで、潤滑油のような大切な働きをします。特に敬語は、相手に対して敬意を示し、尊敬の気持ちを言葉によって表現するものです。

ただし、間違った敬語は相手を不愉快にしてしまいます。正しく使われてこそ、相手に快く受け取られます。話す相手との関係によって敬語は変化しますので、意識して使い、会話に取り入れていきましょう。

### ◆ 言葉づかいの基本を身につけよう

- 正しく敬語を使う
- 乱暴な言葉づかいや相手を傷つけるような言葉は使わない
- 職場内の専門用語は使わない
- あいまいな言葉は使わない
- 略語を避け、外来語は必要以上に使わない

敬語には、次の3種類があります。  
話す相手や状況により使い分けることが大切です。

敬  
語

丁寧語

言葉を丁寧にすることにより、相手に敬意をあらわす言葉

尊敬語

相手の動作や状態などを敬うことにより、相手を高める言葉

謙譲語

自分がへりくだることにより、相手を高める言葉

◆ 《日常、よく使われる敬語》

	丁寧語	尊敬語	謙譲語
いる	います	いらっしゃる	おります
する	します	される	いたします
行く	行きます	行かれる	伺います
来る	来ます	いらっしゃる	参ります
言う	言います	おっしゃる	申し上げます
聞く	聞きます	聞かれる	拝聴します
見る	見ます	ご覧になる	拝見します
与える	与えます	くださいます	差し上げます
知る	知っています	ご存知になる	存じております
もらう	もらいます	お受取りになる	頂戴します
待つ	待ちます	お待ちになる	待たせていただきます
読む	読みます	読まれる	拝読する
書く	書きます	書かれる	書かせていただきます
送る	送ります	お送りくださる	送らせていただきます
会う	会います	会われる	お目にかかる
帰る	帰ります	帰られる	帰らせていただきます

◆ 《敬語の使用例》

ちょっと待ってください	⇒少々お待ちください
ここに書いてください	⇒こちらにお書きください
わかりました	⇒承知いたしました
知っていますか	⇒ご存知でしょうか
何の用ですか	⇒どのようなご用件でしょうか
もう一度来てください	⇒もう一度お越しください
呼んで来ます	⇒呼んで参ります
伝えます	⇒申し伝えます
また電話してください	⇒後ほど改めてお電話いただけませんか
後で電話します	⇒後ほど折り返しお電話いたします

◆ 《あらたまった言葉遣いの例》

僕、わたし	⇒わたくし	あとで	⇒のちほど
今	⇒ただいま	だれ	⇒どなた
今度	⇒このたび	どこ	⇒どちら
このあいだ	⇒せんじつ	どう	⇒いかが
きのう	⇒さくじつ	本当に	⇒まことに
きょう	⇒ほんじつ	すごく	⇒たいへん
あした	⇒みょうにち	ちょっと	⇒しょうしょう
さっき	⇒さきほど	もらう	⇒いただく

◆ お役所言葉、専門用語、略語は使わない

お客様に対して役所特有の言葉や業務ごとの専門用語、職員間のみ通じる略語などを使うと不快な思いを抱かせてしまうことがあります。このような言葉は使わず、お客様のわかりやすい言葉に置き換えて話しをするようにします。

◆ 《役所言葉、専門用語の例》

役所言葉・専門用語	言い換え例	役所言葉・専門用語	言い換え例
遺憾、危惧	残念、心配	国保	国民健康保険
所管、主管	担当するところ	添付書類	提出いただく書類
納付、還付	お支払い、お返し	特徴（普徴）	特別徴収（普通徴収）
被扶養者	扶養されている人	アメニティ	快適性、快適さ

！ これって敬語じゃない？

日頃正しい敬語と思って使用している言葉の中には、間違っ使用している表現があるかもしれません。いくら態度で敬意を表していても、相手に不快感を与えてしまう可能性があるため注意しましょう。

- 了解しました…「物事の事情や内容を理解し、承認すること。」つまり「理解した」という意味になり、敬語としては相応しくありません。「承知いたしました」、「かしこまりました」等が適当です。
- ご苦労様です…目上から目下の人を労う際にて使用する言葉で、敬語としては相応しくありません。

## 第2章

## 窓口での対応

### 1 窓口での対応

市役所を訪れるお客様には、時間に余裕のある方もいらっしゃいますが、忙しい中、時間を割いて来ている方、慣れないために不安を抱いている方、話にくいことを相談に来ている方などさまざまな方がいます。窓口では、お客様の要求に迅速かつ的確に対応するとともに、気持ちよくスムーズに用件を済ませていただくことが重要です。

#### 1 お出迎え

お客様をお迎えするにあたり、普段から窓口に注意を向けましょう。窓口以外でもお客様が近づいてきたら、こちらから積極的にあいさつをし、声をかけましょう（P.8 参照）。

- 朝10時頃までは「おはようございます」、それ以降は「こんにちは」
- 迷っていらっしゃる場合などは、「ご用件をお伺いしましょうか」、「どちらをお探ですか」、「何かお困りですか」など

#### 2 要件の確認・判断（取次ぎ）

- お客様のニーズの把握 → お客様の話を良く聞くことが肝心です。すぐできるか？時間がかかるか？
- 各部署の業務内容が把握できていますか？


日頃から、どこの部署がどんな仕事をしているか、関心を持ちましょう。



#### 3 お待ちいただく場所を案内しましょう

ソファなどがある場合には、「よろしければ、こちらにおかけになってお待ちください」とご案内しましょう。

お待たせする場合には、「申し訳ありませんが、少々お待ちいただけますか」「恐れ入りますが、こちらにおかけになってお待ちいただけますか」などクッション言葉（P.16 参照）を使いましょう。

 **困ったときのために**

部署の業務内容は、様々なツールで把握することが出来ます。

- **清瀬市民便利帳【各課の概要が分かります】**
- **市報きよせ【最新のイベント、情報が分かります】**  
市政情報をお知らせする広報誌。毎月2回（1日号・15日号）発行
- **清瀬市防災マップ、清瀬市ガイドマップなど【清瀬市の地図や丁名が分かります】**  
各種マップを見て、公共施設を再確認。いざという時に迅速に対応出来るようするためにも。



**4 すみやかに、公平に対応しましょう**

申請の種類によって時間がかかる場合や、後から来たお客様の手続きを先に進める場合には、お待ちいただくお客様へ事前に時間がかかる旨・その理由を丁寧に説明しておきましょう。

**5 最後に締めくくりましょう**

対応が終わったら、締めくくりの言葉を述べましょう。  
「ありがとうございました」「お疲れ様でした」「失礼します」

 **笑顔が大切**



出会いの段階で、気持ちのよい対応のひとつとして明るい笑顔で対応をしていますか？

笑顔は、相手に対して警戒心を解き、受け入れたという意味を示すサインです。明るく感じの良いあいさつ（P.9 参照）は、相手をリラックスさせ、お客様の心を明るくします。



## 2 会話のポイント

コミュニケーションの中核である会話は、相手の話を「聞くこと」と、自分が「話すこと」の両面から成り立っています。話すときは、お客様のことを常に念頭において、こちらの伝えたいことを話しましょう。

### 1 はっきりと、聞き取りやすく話すこと

小さい声やボソボソとした発音では、聞き取りにくく伝わりません。

- 明瞭な発声（声だし）、明確な発音を心がけましょう
- 話し方の速度や声の高低、間の取り方にも気をつけましょう

### 2 わかりやすく簡潔に話すこと

- 専門用語や略語など、わかりにくい言葉は使わないようにしましょう（P.12《役所言葉、専門用語の例》を参考にしましょう）
- それぞれのお客様に応じた表現をしましょう
- 伝えたいことがなかなか伝わらないときは、わかっていただけるよう、繰り返したり、表現を変えたりして話しましょう
- 誤解の元になるので、あいまいな表現や説明はしないように心がけましょう

### 3 正しいことばで話すこと

間違った敬語は失礼にあたります。正しい敬語（P.11《敬語の使用例》を参考にしましょう）で話しましょう

- 「それでさー」「それでねー」など、ネ、サ、ヨなど語尾に気を付けましょう
- 「超」「マジ」などもってのほかです

### 4 反応を見ながら話すこと

お客様のうなずき方を見たり、理解できているのかどうか確認を取りながら話しましょう。

5 肯定的に話すこと

否定的な言い方は反発を招く要因になります。

- 肯定的な気持ちで話すように心がけましょう
- クッション言葉を加えるなど、言い方を工夫しましょう

例えば…「清瀬市ではその制度はありません」など否定的な言葉だけでなく、「申し訳ありません、清瀬市ではそのような補助の制度はございません」などクッション言葉を活用しましょう



クッション言葉などを使いましょう

クッション言葉は、依頼や拒否、反論、聞きにくいことを質問する場合などに添える言葉です。会話に柔らかい印象を与え、人の心を和らげる効果があります。クッション言葉をうまく利用し、会話の流れを良くしましょう。

- クッション言葉

<input type="checkbox"/> 申し訳ありませんが	<input type="checkbox"/> あいにく
<input type="checkbox"/> 恐縮でございますが	<input type="checkbox"/> 恐れ入りますが
<input type="checkbox"/> お手数ですが	<input type="checkbox"/> さしつかえなければ

- 肯定法～否定形を肯定形にする～

否定形		肯定形	
わかりません	できません	わかりかねます	いたしかねます
ご本人以外の印鑑だと受付できません		ご本人の印鑑があれば、受付できます	
ご本人でないとだめです		ご本人にお越しいただく必要があります	

- 依頼形～命令形を依頼にする～

命令形	依頼系
ちょっと待っていて下さい	少々お待ちいただけますでしょうか
こちらに来て下さい	こちらにお越しいただけますでしょうか
名前を教えてください	お名前をお教えいただけますでしょうか

## 6 自然な表情で話すこと

無表情な話し方ではお客様に不快感を与えてしまいます。状況にあった自然な表情とメリハリのある話し方を心がけましょう。

## 7 態度に気を付けること

「あなたの話を聞いています」という態度で話しましょう。

相手のほうへ身体を向けてごく自然に相手の目を見るようにします。態度の悪い人では話しをする気になれません。

次のような態度にならないよう、特に気をつけましょう。

- 腕組みしたり、足を組んだりする
- ふんぞりかえる
- 咳ばらいが多い
- 常に体を動かしながら話す
- カウンターに寄りかかりながら話す。  
(片手をつく、体重を後ろにかける等)  
(P.9「この様なしぐさ、動作が癖になっていたら気をつけましょう」参照)

自分がされて嫌な態度をお客様に出来ますか？



## ！ マスク着用について

身だしなみのおさらいです。

**仕事では基本的に外すのがマナーです。**

メラビアンの法則 (P.4 参照) のとおり、人の印象は会話の内容からの情報よりも表情や仕草などの非言語表現の方が大きな意味を持ちます。お客様に安心感を持っていただくためにも基本的には外すのがマナーです。

ただし、感染予防のためにマスク着用を義務付ける場合や体調がすぐれない場合には、お客様に対する配慮のためにも着用しましょう。

### 3 聞き方のポイント

お客様に自分の話を聞いていただくためには、まずお客様の話に耳を傾けることです。話し上手になるためには、まず聞き上手になることをこころがけます。

会話は、お互いが話すことにより膨らむものです。まずは、積極的に聞きましょう。

#### 1 相手の話に関心を示しながら聞くこと

- 当たり前のことですが、「きちんと聞くこと」を基本としましょう  
お客様が話をしているときに、聞いているのかどうか分からないと感じられてしまう姿勢では、お客様は話しにくくなってしまいます。話し手は聞き手の態度に大変敏感なものです。
- 相手のほうに身体を向けて話を聞きましょう
- 「聞いていますよ」ということを態度で示しましょう
- 話を聞いて感じたことを「それは大変ですね」「申し訳ありません」など、表情・態度でも表わしましょう

#### 2 相手の話を上手に引き出すためには

- 相手の話の腰を折らないようにしましょう
- 話の切れ目に「はい」「そうですね」など適度なあいづちを打ちながら聞きましょう
- 理解できないことは、あいまいにせず質問しましょう
- 相手の言ったことを時々繰り返して、確認しましょう
- きちんとメモをとりましょう  
お客様のご用件を聞くときのほか、上司の指示を受けるときなど、話を聞きながらメモをとることは、必要不可欠です。ただし、メモに集中しすぎて相手の目を見ないのは良くありません。

#### ！ むやみなあいづちは避けましょう

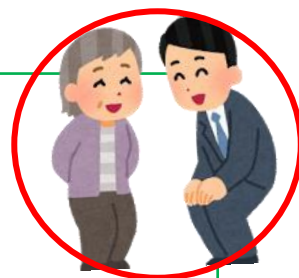
むやみに、「はあ」「はい」などとあいづちばかりを打つことは、場合によっては、お客様から見ると話をいい加減に聞き流しているようにも感じられてしまうので注意しましょう。

## 4 窓口でより配慮を要するお客様への対応

市役所には、様々なお客様が来庁されます。お客様一人ひとりにあつた対応をこころがけましょう。

### 高齢の方

- 普段よりも大きな声でゆっくり話し、専門用語や外来語は簡単な言葉に言い換えましょう  
(P.14《役所言葉、専門用語の例》を参考にしましょう)
- 老眼鏡があれば、いつもきれいにしておき、分かりやすい位置に置きましょう



### 障害のある方

- 困っている様子ときは、進んで声をかける。  
例) 「お手伝いいたしましょうか」
- 付き添いの方がいても必ずご本人に話をしましょう。
- 耳の不自由な方には、まっすぐ顔を向けて口をゆっくり大きく動かす。  
もしくは筆談で対応する。
- 障害者に関するマークについて【内閣府参照】

<http://www8.cao.go.jp/shougai/mark/mark.html>



マークの違い  
わかりますか？



### 日本語が苦手な方

日本語の理解度によって話し方を意識的に変えることで、伝わりやすくなる場合があります。日本語が少し分かる場合は、次のように意識することで、より伝わりやすくなる場合があります。

- ゆっくりと、はっきり話す
- 文はできるだけ短く、簡単な単語で構成するように意識する。
- 尊敬語、謙譲語は使わず、丁寧語で話す(承知いたしました→わかりました)
- カタカナ英語を必要以上に使わない。(和製英語や発音が異なり、かえって分からない場合がある。【例】ガソリンスタンドは英語で Gas Station。)
- 二重否定表現を必要以上に使わない(出来ないことはないです→できます)

## 店内環境編

自分自身の身だしなみと同様に、働く職場の環境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」と考えましょう。

お客様視点での職場環境の整備を意識しましょう

### 例

- 机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？
- 時計の時刻はあっていますか？

### 環境づくり：5Sのポイント

- ① 整理 物を減らす
- ② 整頓 物を使いやすく配置する
- ③ 清掃 きれいにする
- ④ 清潔 きれいな状態を保つ
- ⑤ 習慣 ①から④までを習慣化する



良い接遇は、良い店内環境から

## 第3章 電話応対

電話での応対は、相手の表情が見えないため、話し方が大変重要です。お客様を不快な気持ちにさせないように、できるだけやわらかく話すことを心掛けます。また、電話で応対しているときは、周囲の雑音（笑い声や雑談など）が入らないように注意します。ビジネス電話の応対で求められるのは、「迅速」「正確」「丁寧」「簡潔」の4要素です。

まず初めに…

### 電話の基本用語

1	おはようございます、こんにちは（おおむね10時以降）
2	はい、清瀬市役所〇〇課△△（名字）でございます
	お待たせいたしました、清瀬市役所〇〇課△△（名字）でございます
3	〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね
4	いつもお世話になっております
5	失礼ですが、お名前をうかがってもよろしいでしょうか
6	今、お時間よろしいでしょうか
7	お電話で失礼いたしますが、
8	お忙しいところ恐れ入ります
9	さっそくですが、
10	承知しました（承知いたしました）
11	はい、かしこまりました
12	担当の者と変わりますので、少々（しばらく）お待ちください
13	担当の課（部署）にお繋ぎしますので、少々（しばらく）お待ちください
14	あいにく〇〇は、ただ今他の電話に出ておりますが、
15	あいにく〇〇は、ただ今席を外しておりますが、
16	折り返し、お電話いたしましょうか
17	少々お電話が遠いようですが、
18	よろしければ、代わってご用件をお伺いいたしましょうか
19	私、〇〇課の〇〇が承りました（私、〇〇課の〇〇と申します）
20	お電話ありがとうございました
21	失礼いたします

## 1 電話の受け方 ～筆記用具とメモ用紙はいつも手元に～

## (1) ベルが鳴ったら

- ① すぐ受話器を取り、こちらの部署名と名前を名乗る

## ポイント①「迅速」

- 1回の呼び出し音（1コール）で電話に出るよう、心がけます
- 1～2回のコールで出るとき  
「はい、清瀬市役所〇〇課△△でございます。」  
「おはようございます。清瀬市役所〇〇課△△でございます」
- 3回以上のコールで出るとき  
「お待たせいたしました・・・」
- 5回以上のコールで出るとき  
「大変お待たせいたしました・・・」

- ② 簡単にあいさつする
- ③ 相手が名乗ったら、復唱して確認する
- ④ 用件を正確に聞き取り、メモを取る

## ポイント②「正確」

- メモをとること、復唱・確認することが大切です
  - 誤りを防ぐとともに、相手に安心感を与えることができます
- ⑤ 日時などの数字や固有名詞は復唱する（必要な場合は用件も復唱する）
- ⑥ 発音の似通った言葉や同音異義語に注意  
（例）1時（いちじ）と7時（しちじ）→1時（お昼のいちじ）と7時（ななじ）  
4日（よっか）と8日（ようか）→4日（よんにち）と8日（はちにち）
- ⑦ 相手を待たせて内部で相談するようなときは、フッキングボタンを活用する等、こちらの話が聞こえないように注意する
- ⑧ 相手が切ってから受話器を静かに置く



### ポイント③「丁寧」

- 電話で話しているときの表情や態度は声の表情として表れます
- 電話は相手の顔が見えませんが、相手には伝わります  
「どうもありがとうございます。」と電話をしながらお辞儀をしている人がいます。相手には動作としては見えなくても、声の調子などでお辞儀をしていることが分かるものです。誠意ある気持ちは、相手に伝わります。

## (2) 電話を繋いだり、取り次ぐとき

- ① 指名された人の名前を確認する（上司でも敬称はつけない）
- ② 課内に同姓の人がいる場合は、その旨伝え、確認する
- ③ 相手の名前、用件などを指名された人にきちんと伝える
- ④ 指名された人が不在のときや、他の電話で話し中のときは、その旨を伝え、相手の意向をたずねる（代替りの者でよいか等）
- ⑤ こちらから電話をかける場合は、電話番号を聞く（メモを取り、復唱）
- ⑥ 伝言があれば、正確にメモをとり必ず連絡する
- ⑦ 電話のたらいまわしはしない
- ⑧ 上司、先輩、担当係に代わってもらうときは、相手に2度同じことを言わせないように、正確に伝える。

「ガチャ切り」は相手に伝わります。

### ！ 受話器を置く（電話を切る）ときの心遣い

「電話をかけた方が先に切る」のが原則です。また、自分が先に切る場合には、「ガチャン」と乱雑な切り方にならないよう、フックボタンを押して静かに受話器を置くようにします。なお、次のような場合には、後から切る心遣いが大切です。

《相手に先に切ってもらう例》

○相手先の役職者への電話 ○重要な関係者への電話 ○依頼の電話 ○謝罪の電話

## 2 電話のかけ方

	応 対 方 法
電話をかける前に	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相手の電話番号、所属、名前を確かめておく</li> <li>● 筆記用具とメモの用意をしておく</li> <li>● 用件をメモしておく</li> <li>● 必要な書類、資料などは手元におく</li> <li>● 必要に応じ、資料をあらかじめファックスまたはメールで送付しておく</li> </ul>
相手先につながったら	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相手を確認し、すぐ市役所名、課名、名前を名乗る</li> <li>● あいさつをする</li> <li>● 用件を話す</li> <li>● ポイントになる数字や用件は、くり返す (事前にファックスしておけば誤りを防ぐことができる)</li> <li>● 伝言を頼むときは用件、自分の所属と名前、電話番号をていねいに告げ、相手の名前を確認しメモをとる</li> <li>● 終わりのあいさつをする</li> <li>● 受話器を静かに置く(電話はかけた方から切るのが原則)</li> <li>● 電話が途中で切れたら、すぐかけ直す(電話はかけた方がかけ直すのが原則)</li> </ul>

## ポイント④「簡潔」

- 電話をかけるときに、しっかりと事前準備を行い、伝える内容を予め組み立てておくことが重要です
- 「結論」→「理由」→「詳細」→「経緯」(いきさつ)の流れで話す。忙しい相手が聞きたいのはまず、結論です

## 第4章 苦情対応

行政に対する苦情は、お客様の期待が表れる「貴重なご意見」であり、時にはこちらが気づいていない行政の潜在的な問題点を知らせてくれるなど、組織にとってプラスになることもあります。対応者は「貴重な情報を収集しよう」という前向きな気持ちで臨みましょう。

### ① 苦情を担当者として受けるとき

#### 1 まず、お詫びの言葉

苦情を受けると慌ててしまうものですが、まず、相手の気持ちを受け止め、不愉快な思いをさせたことについて「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」と、まずお詫びの気持ちを表します。

#### 2 相手の話を最後までよく聞く

苦情を受けると慌ててしまうものですが、途中で弁解の言葉をはさまず、落ち着いて聞き取ります。もちろん、確認しながらのメモは必須です。

#### 3 軽はずみな約束はしない

事実を確認する前に、安易な約束をしてしまったために、後でこじれてしまう場合があります。その場の軽はずみな約束はしないようにします。

#### ！ 「たぶん」「思います」は禁物

「〇〇の件はたぶん大丈夫だと思いますが…」など、明確な根拠がなく推測だけで判断すると、後で思わぬトラブルになってしまうことがあります。

一人で対応しなければならない場合は、「申し訳ありません。ただ今、担当者が席を外しておりますので、確認が取れ次第こちらからご連絡いたします」など、現在の状態を伝えましょう。



#### 4 必要な説明をする

「〇〇ですので、できません。」でなく、「△△していただくと〇〇できます。」と肯定的にお伝えします。また、自分では判断できそうもないと思ったら、他の職員に代わってもらうと有効な場合があります。

## 5 感謝のことば

「貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。」と感謝の言葉をお伝えします。

## ② 対応の例

(1) 市側の手落ちについての苦情電話「〇〇日までに届くと言ったのに…」

- お詫びし、詳しい状況を聞いて、すぐに確認します。
- すぐに確認できない場合は、  
「大変申し訳ありません。お調べして折り返しご連絡をさせていただいてもよろしいでしょうか」と伝え、電話口で長い間お待たせしないようにします。
- その場で解決できない場合  
「後ほどお伺いしたいと思いますが、よろしいでしょうか」など、その場で解決できないことを伝えます。

(2) 市民サービスに関する苦情 「職員のマナーどうなっているの」

たとえ特定の職員のマナーが悪くても、それを許している市への苦情と考えます。  
(最小率の法則 (P.4 参照))

- お詫びし、詳しい状況を聞きながら「大変申し訳ありませんでした。本日ご来庁いただいた際の私共の対応が悪かった、ということでございますね。申し訳ありませんが、詳しくお聞かせ願えませんか」と、相手に十分話してもらいます。
- わざわざ苦情をいただいたお礼の言葉を伝えます。

## ! 苦情ではなく、不当要求の場合

職員の業務の妨げとなる行為や暴力・乱暴な言動など、不当要求であると判断した場合は、速やかに上司に報告し、総務部防災防犯課に相談するなど、組織として対応する必要があります。その場合には、不当行為等対応方針（対応マニュアル）に基づいて対応を取りましょう。

## 第5章 職場マナー

お客様に信頼されるためには、事務処理の正確さ・迅速さだけでなく、社会人としての基本的なマナーを心得ている必要があります。そして、快適な職場にするためにも基本的なマナーは重要です。マナーの心得がない職員の対応は、お客様に不快な思いをさせ、市役所のイメージを悪くし、ひいては業務遂行にも影響を及ぼします（最小率の法則（P.4 参照））。知らないでは済まされない職場における基本的なマナーについて改めて確認しましょう。

### 1 出勤・退勤時

始業時刻から業務開始できるように、時間に余裕を持って出勤しましょう。始業時刻5分前を目安に席につきましょう。時間ぎりぎりに慌てて出勤することは、事故の原因にもなりますので注意しましょう。

- 出勤時は、すれ違う職員同士で「おはようございます」、退勤時は「お先に失礼します。お疲れ様です。」などの挨拶を心がけましょう。「おはようございます」の一言が、その日1日を明るくします。
- お客様が窓口にいる場合や、勤務時間内での帰り支度は慎みましょう。

### 2 職場でのあいさつ

職員同士の活発なあいさつで、明るい職場を作りましょう。

- 出勤したら・・・「おはようございます」
- 離席時は・・・「〇〇（課）へ行って参ります」「行ってらっしゃい」
- 帰庁した時は・・・「ただ今帰りました」「お帰りなさい」
- 退庁するとき・・・「お先に失礼します」「お疲れ様でした」
- 窓口に限らず、廊下などですれ違う来庁者（お客様）や職員同士でもあいさつをしましょう。

### 3 職場での態度

- 職員同士でのコミュニケーションは、仕事を円滑に進めていく上で、大切な要因の一つと言えますが、お客様の前や、お客様と電話をしている職員の周りなど、配慮が必要な場合がありますので、注意しましょう。
- 相手に書類を渡す際に、放り投げるように書類を置いてしまったり、電話を切る際に大きな音が立つようにガチャ切り（P.23 参照）することは、電話の相手や周りのお客様、職員を不快にさせますので、やめましょう。
- 勤務時間中は、職務専念義務がありますので、むやみに席を離れないようにしましょう。休憩時間が午後の執務時間に食い込む様なことがあってはいけません。

### 4 休憩時間中のマナー

- 休憩時間だからといってお客様から見える場所において大勢でさわいでいたり、お茶菓子等を広げてみたり、音楽を聴いていたり、ふんぞり返って眠っていたりといったことは、お客様にとっては好ましい光景には見えません。休憩を取ることは大切ですが、休憩時間だから何をしてもよいという姿勢ではなく、常に見られているという意識を持つことが大切です。
- 休憩時間中の歯磨きは、口臭等のマナーとして有効ですが、お客様から見える場所で行うことは不快感につながることもあるので、給湯室などなるべく見えない場所で行うように心がけましょう。

### 5 職場外での態度

- 職場外であっても「清瀬市職員」としての自覚を常に持ち行動しましょう。
- 自転車や自動車の運転には特に気を付けましょう。
- 信号無視などの法令違反は勿論のこと、いわゆる「歩きスマホ」など危険な行為をすることは厳に慎みましょう。



## 6 ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）

### 1 上司から説明されたら…

- すぐ返事をして、席を立つ
- メモとペンを持って上司の席へ行く
- 話は最後まで聞き、疑問点は質問する
- 報告、完了期限を確認しておく

### 2 報告のポイント

- 上司から催促される前に報告する
- 結果あるいは結論を先に、経過は後に報告する
- タイミングを考えて、中間報告をする
- 伝えにくいマイナス情報ほど、一刻も早く報告する



### 3 仕事上ミスしたとき

- 速やかに、報告する
- 事実関係を明確に、隠さずに報告する

## 7 名刺の受け渡し

### 1 名刺の渡し方

- 原則として訪問者から先に出す
- 名刺を先方が読める向きにして出す
- 相手方が複数の場合は、上位者から順に渡す
- 複数で訪問したときは、上司・先輩・後輩の順に渡す
- 所属自治体及び姓名を名乗りながら、両手で丁寧に渡す  
(例) 「清瀬市〇〇部〇〇課の△△と申します」



### 2 名刺の受け方

- 「頂戴いたします」と言って両手で受け取ります  
(その際、文字に指がかからないようにするのがマナー)
- 読み方が分からない場合は、相手に尋ねても良い



### 3 名刺の取扱い

- 打合せ中は名刺入れの上かテーブルの上に置いて席順に並べておき、誰がどの人なのか分かるようにする

## あ と が き

今回のマニュアルの改訂にあたっては、15名の職員による清瀬市接客マニュアル策定委員会で検討し、作成しました。

職員の皆さんの中には、当マニュアルなんて必要ない、できていると思われる方もいらっしゃると思いますが、自分自身だけでなく、同じ職場の職員も含めて、今一度、当マニュアルをご覧ください、さらなる接客の向上に努め、清瀬市役所が明るく、元気で、お客様から親しまれ、信頼されるように市役所全体で目指していきましょう。

なお、改訂にあたって、他市の接客マニュアルなどを参考にさせていただきました。