

思いやりと笑顔の接遇

市民の皆様からいただく「ありがとう」が私たちの勲章



塩尻市接遇マニュアル

平成27年1月

目 次

序章 私たちが目指す接遇	1
I 私たちが目標に近づくための出発点	1
II 窓口対応満足度アンケートの結果	1
III 接遇向上がもたらすもの	3
第1章 接遇の基本	3
I よりよい接遇のために	4
II あいさつ	12
III 好印象を与える接遇	14
IV 言葉づかい	18
V 整理整頓	22
第2章 窓口対応、電話対応、障がい者などへの対応	23
I 窓口対応	23
II 電話対応	26
III 障がい者などへの対応	30
第3章 クレーム対応	31
I クレーム対応の意義と心構え	31
II クレーム対応のポイント	31
III クレーム対応のプロセス	33
IV 困ったときの対応	35
第4章 知っておきたいマナー	37
I Eメールのマナー	37
II 名刺交換	39
III 席次のマナー	40
IV 湯茶接待（呈茶）	42
V その他のマナー	43

参考資料

序章 私たちが目指す接遇

I 私たちが目標に近づくための出発点

私たちが塩尻市職員として仕事に臨む指針として、「塩尻市役所 経営理念」が次のとおり掲げられています。

塩尻市役所 経営理念

人を地域を塩尻市を愛し、この街の明日が今日より少しでも良くなるよう、それぞれの立場で努めよう。

市民から貰う『ありがとう』の言葉が私たちの勲章。1年間に貰う勲章の数が成功体験であり、自らの人生を豊かにしてくれる。

その繰り返しこそ、市民とともに築く郷土の未来となる。

塩尻市長 小口 利幸

よりよい明日の塩尻市に向かって、市民の皆様からひとつでも多くの「ありがとう」の言葉をいただけるよう、それぞれの立場で努めることが、私たち職員に求められています。そのためにまず大切なのは、一人でも多くの市民の皆様との間に信頼関係を築き、円滑なコミュニケーションにより、その思いや意見、提案などを聞くことではないでしょうか。その基礎となるのが、市民の皆様をはじめとして、私たちが接するすべての方々に対する接遇です。

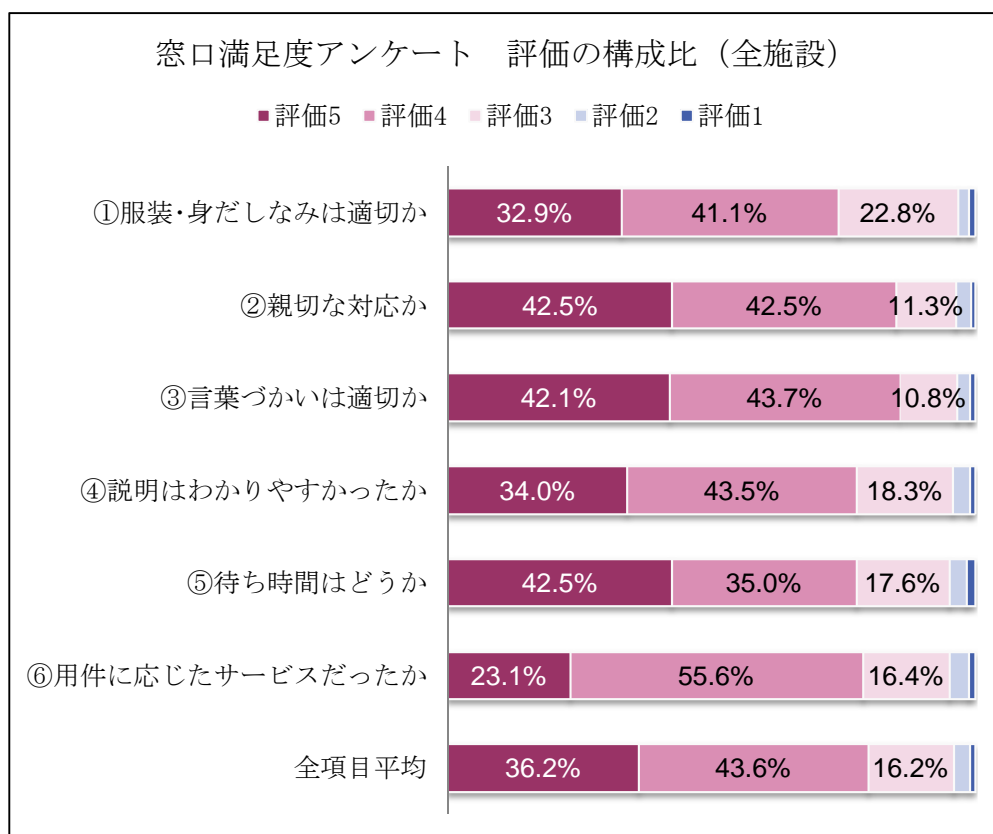
基本的な接遇意識を身に付け、好ましい接遇マナーを職員全員で実践するために、その参考となる手引書としてこの塩尻市接遇マニュアル『思いやりと笑顔の接遇』をまとめました。このマニュアルを参考にしながら、思いやりと笑顔の輪を広げていきましょう。

II 窓口対応満足度アンケートの結果

窓口の対応について、市民の皆様がどの程度満足しているかを把握し、接遇向上の指標とするために、「服装・身だしなみ」「親切な対応か」「言葉づかい」「説明の分かりやすさ」「待ち時間」「サービスの満足度」の6項目について市役所、保健福祉センター、総合文化

センター、市民交流センターでアンケート調査を実施しました。

平成26年8月16日から9月30日の間に、4施設合計で435人の皆様に回答をいただきました。「とてもよい」から「とても悪い」の5段階で評価をいただき、その結果を集計した結果がグラフのとおりです。



それぞれの項目で5（「とてもよい」など）と4（「よい」など）を合わせた比率で見ると、74.0%から85.8%と概ね良好な評価でした。評価が低かったのは、「服装・身だしなみ」の74.0%、「説明の分かりやすさ」「待ち時間」の77.5%で、高かったのが、「言葉づかい」の85.8%、「親切な対応」の85.0%でした。最も評価が低かった「服装・身だしなみ」を整える必要があることが分かりました。

各項目ともわずかながら1（「とても悪い」など）、2（「悪い」など）の評価がありました。これらの評価が3（「普通」）以上になれば、満足度をさらに上げることができます。

そのためにも、このアンケート結果を真摯に受け止め、すべての職員が接遇の向上を意識し実践することが大切です。

Ⅲ 接遇向上がもたらすもの

接遇とは、「自分以外の人に配慮して対応すること」です。

まずは、窓口を訪れる方々をはじめ市民の皆様に安心感と信頼感を持っていただく基礎となるのが、相手の目線に立った接遇（礼節、礼儀）です。

市民の皆様の満足度が上がり、職員に対する安心感・信頼感が高まれば、市民の皆様からいただく「ありがとう」の感謝の言葉は、間違いなく増えるはずです。感謝の言葉は、私たちの仕事に対するモチベーションの向上につながります。

また、様々な物事が円滑に進み、業務の効率や生産性が上がり、新たなサービスの創出につながります。仕事の質が高まり、サービスの向上が生み出されるはずです。

さらに、日常の業務のなかで、まわりの職員に対する接遇を意識することも大切です。組織中での人間関係が良好になり、各職場やその垣根を越えて対話が増えることは、働きやすい職場環境をつくり、一人ひとりの貢献意欲が増し、チーム力を高めることにもつながります。同僚や部下、上司に気になる姿が見受けられたら、率直に伝えられる人間関係づくりも重要です。

市民の皆様からいただく「ありがとう」の言葉が、そこここで聞かれるようになるために、このマニュアルが大いに活用され、思いやりの接遇により笑顔の輪が広がることを願います。



第1章 接遇の基本

I よりよい接遇のために

初対面の人に会ったとき、好印象を与えるか、印象に残らないか、悪い印象を持たれるか、それは数秒で決まるといわれています。

私たち職員は、個人としての立場だけでなく、一人ひとりが組織人としての責任を担っています。あなたの印象が、塩尻市職員全体のイメージに直結するということを理解したうえで、好印象を与える接遇を心掛けましょう。

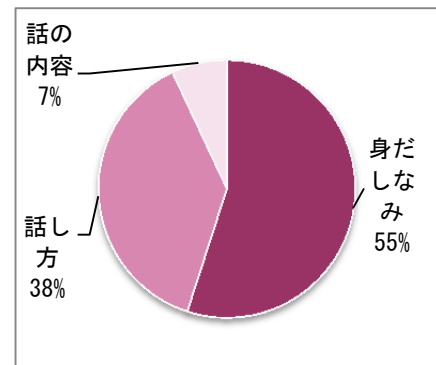
1 第一印象は「見た目」が大切

●●● 第一印象の決定要素（メラビアンの法則）

人は、出会って数秒のうちに第一印象を判断します。

■ 第一印象を決める要素

- ① 視覚的要素（身だしなみ、表情、しぐさなど）
・・・ 55%
- ② 聴覚的要素（話し方、声のトーンなど）
・・・ 38%
- ③ 言語的要素（話す内容、メッセージなど）
・・・ 7%



「人は見た目ではなく中身だ」という人もいますが、初対面の方にとっては、「見た目」が、その職員を評価する第一の要素です。

●●● 初頭効果

第一印象で「だらしない」「感じが悪い」と思われてしまうと、相手の記憶に先入観として残ってしまい、その後、どんなに丁寧な対応をしても、その印象は簡単には修正されないとされています。

Point

- ◆ 「視覚的要素」や「聴覚的要素」を上手に表現することによって、伝えたいことが、より効果的に伝わります。
- ◆ 「違和感は反感を買う！」相手があなたの身だしなみに違和感を覚えると、それは、反感に変わることが多々あります。

2 好感を与える表情

初めて対面したときに、最初に見るのは「顔」だといわれています。そして、そのときの表情が第一印象に大きな影響を与えます。状況に応じた、豊かな表情を常に意識しましょう。特に笑顔は、相手に好感と安心感を与えます。

●●● 好感度の高い笑顔

好感度の高い笑顔で大切なのは、「口」、「目」、「まゆ」です。「口」は、はっきりと「イ」を発音したときの口角の上った状態が基本です。鏡の前で笑顔の練習をしてみましょう。



●●● アイコンタクト

アイコンタクトとは、相手と視線を合わせることです。相手とコミュニケーションをとるときの「目」は、印象を大きく左右します。「目は口ほどにものを言う」のことわざのとおり、心のこもった眼差しは、言葉での説明と同じぐらい相手に気持ち伝わるものです。

自分の表情を意識しながら、相手の黒目を見つめるのではなく、「アイゾーン」を見るようにしましょう。

Point

◆笑顔は、連鎖反応を起こします。最初に自分が笑顔を見せれば、相手も自然と笑顔になります。相手の笑顔を見ると、自分も「ホッ」として、お互いに話しやすい雰囲気づくりができます。良い関係を築きたいという気持ちを、しっかりと表現しましょう。

3 身だしなみと服装の基準

私たちの職場には、小さな子どもから高齢の方まで、様々な年代の皆様がそれぞれの用件でお見えになります。幅広い年代のお客様に好感を与え、安心感を持っていただける「身だしなみ」とはどうあるべきかという判断基準が大切です。

「身だしなみ」とは、「周りの人に対する敬意や誠意の表れ」です。自分のためにする「おしゃれ」とは目的が根本的に違います。「華美なおしゃれ」ではなく、「さわやかな清潔感」を心掛けましょう。

次ページからの身だしなみのよい例と悪い例を参考にして、身だしなみを整えましょう。

●身だしなみのよい例（男性）

髪

寝ぐせや乱れを整え、不自然なカラーや髪型は避けましょう。

ネクタイ

結び目はきちんと整え、シミや汚れがないようにしましょう。

上着

シミ、汚れ、しわのないようにしましょう。

ボタンが、外れたり、取れかかったりしないようにしましょう。

表ポケットにはペンを入れないようにしましょう。

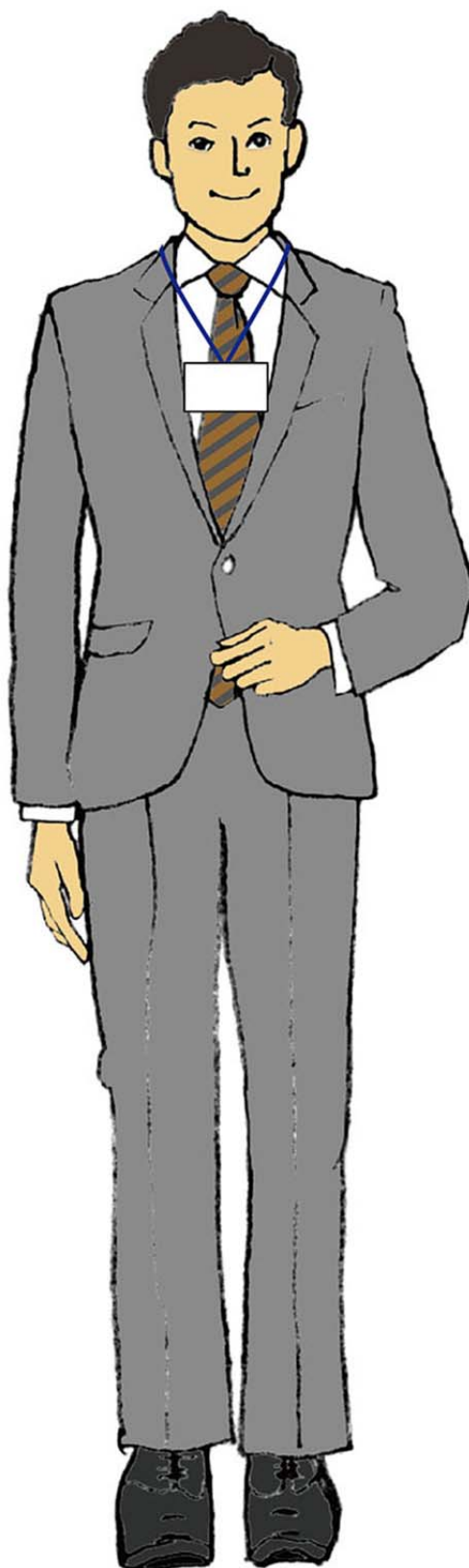
爪

短く清潔にしましょう。

靴下

スーツに合う色を選びましょう。

スーツの色より濃い無地が無難です。白や派手なものは避けましょう。



顔

ひげは、毎日必ず剃りましょう。

名札

座ったときにカウンターなどで隠れないよう、胸の位置に正しくつけましょう。

ワイシャツ

襟や袖口が汚れないようにしましょう。

ズボンからシャツの裾が出ないようにしましょう。

ズボン

シミ、汚れ、しわのないようにしましょう。

きちんとプレスしましょう。

靴

汚れがないようにきれいに磨きましょう。

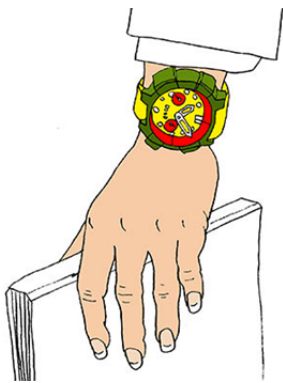
かかとやつま先の減りにも注意しましょう。

●身だしなみの悪い例（男性）

清潔感に欠ける身だしなみ、節度の無い服装は、執務にふさわしくないとみなされ、信頼感を失います。第一印象を損なわないように心掛けましょう。

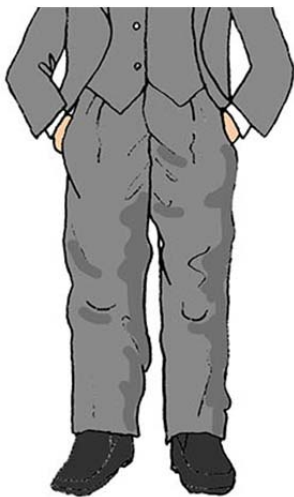
手

- ・汚れた手、爪
- ・伸びた爪
- ・派手な時計やアクセサリ



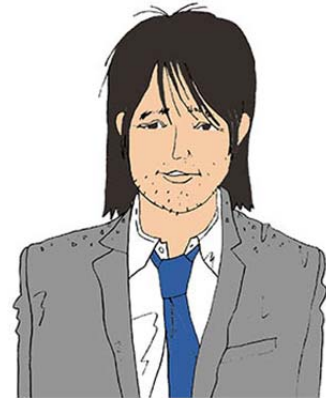
ズボン

- ・カジュアルなズボン
- ・汚れたズボン
- ・プレスしてないズボン



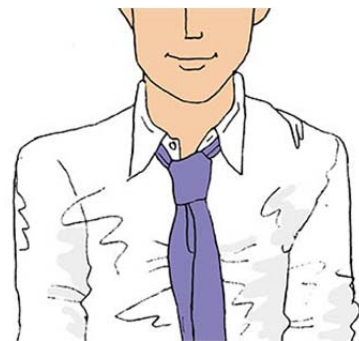
髪・顔

- ・明るすぎる髪色、長髪
- ・寝癖、ふけ、過度な整髪料
- ・無精ひげ、鼻毛
- ・口臭



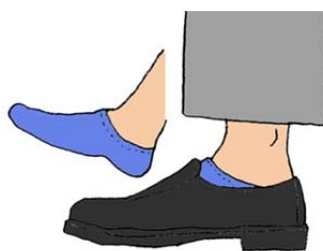
服

- ・派手な色やデザインのシャツ、ポロシャツ
- ・汚れやしわのある服
- ・派手なネクタイ、緩んだネクタイ
- ・シャツの袖口のボタンをはずす。
- ・第2ボタンをはずす。
- ・シャツの襟を立てる



足元

- ・サンダル
- ・ズボンの色に合わない靴下
- ・アンクルソックス
- ・汚れた靴、かかとの磨り減った靴
- ・裸足



●身だしなみのよい例（女性）

顔、イヤリング、香水

お化粧は、健康的に見えるナチュラルメイクにしましょう。

派手なイヤリングやピアスは避けましょう。

香水をつける場合は、ほのかに香る程度にしましょう。

上着

シミ、汚れ、しわのないようにしましょう。

ボタンが、外れたり、取れかかったりしないようにしましょう。

爪

短く清潔に保ちましょう。

マニキュアは自然な色にしましょう。

はげないように気をつけましょう。

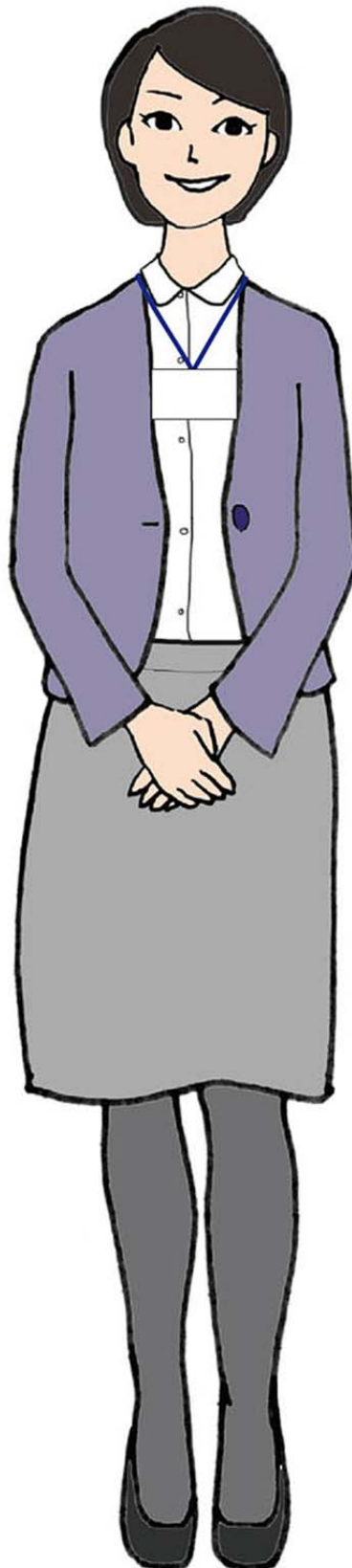
ズボン

シミ、汚れ、しわのないようにしましょう。

落ち着いた色合いのものにしましょう。

靴

汚れがないようにきれいに磨きましょう。



髪

常に清潔に保ち、派手なカラーやスタイルは避けましょう。

お辞儀したときに邪魔にならないよう整えましょう。

華美な髪飾りは使用しないようにしましょう。

名札

座ったときにカウンターなどで隠れないよう、胸の位置に正しくつけましょう。

ブラウス

襟や袖口が汚れないようにしましょう。

スカートなどから裾が出ないようにしましょう。

スカート

シミ、汚れ、しわのないようにしましょう。

長さは、短くても膝が見える程度にしましょう。

ストッキング

素足は避けましょう。

柄入りや派手な色のものは避けましょう。

服装との配色も考慮しましょう。

伝線にも注意しましょう。

●身だしなみの悪い例（女性）

清潔感に欠ける身だしなみ、露出度が高い服装、華美なアクセサリは、執務にふさわしくないとみなされます。第一印象を損なわないように心掛けましょう。

手

- ・派手なマニキュア
- ・ネイルアート
- ・派手なアクセサリや時計



スカート

- ・短すぎるスカート
- ・長すぎるスカート
- ・派手な色や柄
- ・派手なストッキング
- ・素足



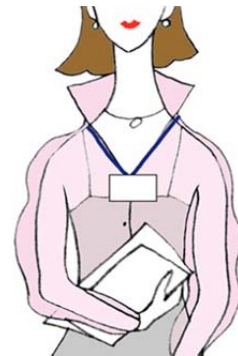
髪・顔

- ・明るすぎる髪色
- ・華美な髪飾り
- ・顔にかかる髪型
- ・派手なピアスやイヤリング



服

- ・原色や奇抜な模様・デザインの服装
- ・透ける生地、ノースリーブ
- ・幼く見える服装
- ・胸元や背中が大きく開いた服
- ・チュニック
- ・レギンスパンツ、トレンカ、スキニーパンツ



足元

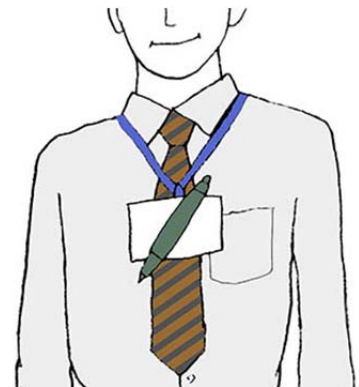
- ・サンダル、ミュール
- ・カジュアルな靴
- ・派手なデザインの靴
- ・ブーツ
- ・裸足



●●● 名札の着用

名札は、お客様に市役所の職員であることを証明する大切なものです。何のために名札をするのか、その意味を考え、お客様から見えるように、胸の位置に着用し、裏返しにならないように注意しましょう。

また、ペンをはさんだり、シールを張ったり、不要な飾りを付けたりしないようにしましょう。



●●● 貸与作業着の着用

- 現場での作業が主な業務となっている職場では、通常の服装とされています。それ以外の職場、特に窓口では、作業着は着用しないようにしましょう。
- 貸与された作業着は、業務を行うためのものです。通勤時には、着用しないようにしましょう。
- 作業着は、汚れたらきれいに洗い、常に清潔なものを着用しましょう。
- 襟は立てないようにしましょう。
- 夏服の作業着は、暑い日でもシャツの裾をズボンに入れましょう。裾が出ているとだらしく見えます。
- ズボンの腰履きは、やめましょう。

●●● クールビズ期間中の服装

- ポロシャツの裾は、ズボンの外に出すようにデザインされたものの以外は、ズボンの中に入れましょう。
- 襟や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シャツなどは、宣伝期間中は積極的に着用し、終了後は着用をやめましょう。

●●● ウォームビズ期間中の服装

- フリース、セーター、レグウォーマー、レギンスなどの防寒着は、プライベートと区別して、節度のあるものにしましょう。
- 作業着の上着を事務室内で防寒のために着用するのは、やめましょう。

4 各職場での服装の基準

ここまで示した身だしなみと服装の基準のうち、特に服装については、業務内容に応じその職場にふさわしい服装が必ずしも同じではありません。制服がない中で全庁的な基準によって服装を統一することは、なかなか難しい面があります。

このマニュアルに示した服装の基準は、市民の皆さんの感覚に立って、不快感を持たれないための一般的な基準です。

この基準を参考に、各職場にふさわしい、守りやすい服装の基準を設けてみてはどうでしょうか。自分たちで決めた基準があれば、共感を持って守ることができるのではないのでしょうか。

一例として、図書館では、どんな服装が図書館の執務をする上でふさわしいかを話し合ったうえで、次のような基準を作り守っています。

■ 図書館ユニフォームの基準（抜粋）

● **シャツブラウス** 色：白、形：えりのある物（えりぐりが大き過ぎないもの）

* 透けないよう気をつけてください

* クールビズ期間は半袖のポロシャツ（白）も着用可

えんぱーくポロシャツは、土日とイベント時のみ着用可

* ウォームビズ期間は、シャツブラウスの下にタートルネックカットソー（黒）の重ね着可。セーター、スカーフの着用不可

● **パンツ** 色：黒

* 屈んで行う仕事も多いので、その時に背中や腰が見えない物

* ジーンズ生地、チノパン、ハーフパンツ等カジュアルな物は不可

● **スカート** 色：黒

* 丈が短いものは避ける

● **カーディガン** 色：グレー

● **靴** 色：黒か茶

* 作業靴、スニーカー、サンダルは禁止

* 歩く際に音のたたない、服装とバランスのとれた物

市民の皆さんからは、服装を見れば一目で職員と分かり好評のようです。窓口対応満足度アンケート調査でも、服装と身だしなみの項目で、他の施設に比べて高評価となっています。職員からも、「服装に悩まなくて楽である」「チームワークにもよい影響がある」などという声が聞かれます。

ぜひ、各職場で話し合ってみてください。

II あいさつ

あいさつは、人間関係を生み出すアプローチです。気持ちのよいあいさつから良好な人間関係が始まります。自分から、笑顔とお辞儀を添えて、その場の状況に応じたあいさつの声をかけるようにしましょう。

1 好感度の高いあいさつ

あいさつは、「笑顔で」、「声のトーンを上げて」、「明るくさわやかな声で」、「相手より先に」声をかけましょう。
まず言葉を発し、その後にお辞儀をするより丁寧です。

Point

- ◆笑顔で接してもらって、嫌な気持ちになる人はいません。お客様は、進んで行きたいとは思っていない市役所に、足を運んでいます。「最高の笑顔」でお迎えしましょう。
- ◆お客様は、市役所を選ばません。足を運んでくださったことに感謝して、「思いやりの心」でお迎えしましょう！

■お迎えするとき

午前10時頃まで

☞「おはようございます」

それ以降

☞「こんにちは」

■迷っているお客様には積極的に声をかけましょう

☞「どちらをお探しでしょうか」「どのようなご用件でしょうか」

■お見送りするとき

☞「お気をつけてお帰りください」「ありがとうございました」

🚫「ご苦労様でした」「お疲れ様でした」は使いません。

■返事

返事の基本は、「はい」と答えることです。「はい」という返事は、相手に対する謙虚な心や、相手への敬意を言葉で表現したものです。相手に伝わる返事をしましょう。

2 職員同士も必ずあいさつしましょう

■出勤したとき

🗨️「おはようございます」

■すれ違うとき

🗨️「おはようございます」（午前10時頃まで）

何度もすれ違う職員に対しては、「会釈（心のあいさつ）」をしましょう。朝から何度も「お疲れ様です」の言葉をかけられることに違和感を覚える人もいます。

■離席するとき

🗨️「〇〇へ行って参ります」「行ってらっしゃい」
「お願いします」など

■出張するとき

🗨️「〇〇へ行って参ります」「お気をつけて」など

■帰庁したとき

🗨️「ただいま戻りました」「お帰りなさい」「お疲れ様でした」
など

■退庁するとき

🗨️「お先に失礼します」「お疲れ様でした」など

Point

◆気持ちを込めたあいさつ

あいさつも返事も「すればいい」というものではありません。感じのよさが相手に伝わる表情、態度、話し方で、気持ちを込めて伝えましょう。

Ⅲ 好印象を与える接遇

誰もが一人で仕事を進めていくことはできません。円滑な人間関係を築くためにも好感度の高い自己表現を身に付け、関わりのあるすべての人と良好な信頼関係を作り上げていきましょう。

1 表情

口角を上げましょう。

優しい眼差しで相手のアイゾーンを見ましょう。

2 声

トーンを上げて、はきはきと明るく話しましょう。

普段の声が「ド」なら「ソ」の音階で。

お詫びなどのときは、トーンを下げましょう。

3 聞くスキルと聞く態度

●アイコンタクト

相手の目を見つめすぎて威圧感を与えないように、時折、あごの辺に視線をそらしながら、適度に目を合わせましょう。

●相づち

状況にあった表情で、「はい」「ええ」「そうですね」などを挟みましょう。

●うなずき

話を聞きながら理解していることを動作で示しましょう。

●笑顔

相手が話しやすい表情を心掛けましょう。

●繰り返し

相手の話した言葉のポイントを繰り返しましょう。

●否定しない

相手のことを尊重しましょう。否定しなければならないときは、肯定表現を使いましょう。

●遮らない

話を遮らずに最後まで聞きましょう。

●要点をメモする

メモをとることで、真剣に聞いている姿勢が伝わります。

4 話し方

表情、視線、身だしなみ、姿勢、ジェスチャーを整えましょう。

聞き取りやすい声の大きさ、トーン、ゆっくりと丁寧に、速さを意識して話しましょう。

緊張すると早口になります。スピードと間に気をつけましょう。

ノイズ（あ、え、それで等々）、話し癖（語尾を伸ばすなど）、言葉癖に気をつけましょう。

専門用語や略語を避けて、分かりやすい言葉を使いましょう。

分かりやすい順序で話しましょう。

- ・「結論」を先に言って「理由」を説明
- ・「目的」を明らかにして「方法」を説明
- ・「概要」を先に話して「詳細」を説明 など

一方的に話さずに、相手が理解しているかをしっかりと確認しましょう。

5 姿勢・動作

●立ち方

背筋を伸ばし、顔は正面に向けましょう。

かかとを揃え、つま先は30～40度開きましょう。

あごを引き、胸を張りましょう。横から見たときに直線になるように意識しましょう。

指先を揃え、自然に横におろしましょう。女性は指をそろえて前で組みましょう。左手で右手を握るのが正式です。刀を持つ右手を左手で押さえることで、相手に対する友好的な態度を示すといわれています。

●座り方

背筋を伸ばし、イスにもたれすぎないようにしましょう。

男性は、軽くこぶしを握り、膝の上へのせ、足は肩幅くらい開きましょう。

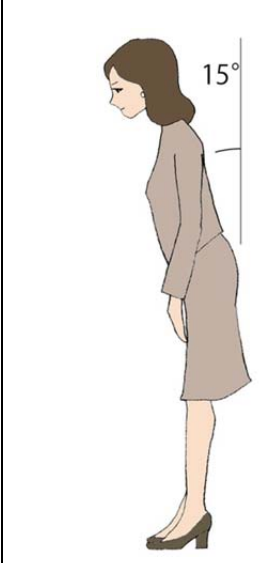


女性は、手を重ねて膝の上へのせ、膝をつけて足を揃えましょう。

●お辞儀の仕方

背筋を伸ばし、腰から頭の前まで一直線になるように傾けましょう。

すぐに上体を起こさず、一呼吸おいてから起こしましょう。

上体を傾けるときは普通で、その後、ややゆっくりと起こしましょう。

会釈	普通礼	敬礼
		
<ul style="list-style-type: none">・ 親しい人とのあいさつ・ すれ違う時・ 入退室時	<ul style="list-style-type: none">・ 一般的なあいさつ・ 来客の迎えと見送り	<ul style="list-style-type: none">・ お礼、お詫びなど・ 丁寧さを表現するあいさつ

Point

◆同時礼と分離礼

言葉を発しながら礼をする「同時礼」より、まず言葉を発し、その後に礼をする「分離礼」（語先後礼）のほうが、より丁寧です。

●物の受け渡し方

相手に対して正面を向いて受け渡しをしましょう。

両手で行うのが基本です。言葉、表情、視線も添えましょう。

すぐに使えるように（見えるように）、渡す向きに注意しましょう。

●説明や指示は手のひらで

指先をそろえ、手のひら全体ではっきりと分かるように指し示しましょう。

ひじの角度で距離感を表しましょう。

相手が理解したかを、必ず確認しましょう。

視線を合わせて、にこやかに対応しましょう。

6 しないほうがよい動作



●お辞儀するとき

頭だけを下げる。

視線を床に落としたままにする。

無駄な動作を入れる。

●説明するとき

指やボールペンで指し示す。

●歩くとき

ポケットに手を入れる（威張っているように見えます）。

背中を丸める（やる気がないように見えます）。

廊下の真ん中を通る（お客様の通り道です）。

鼻歌や口笛はやめましょう。

●立っているとき

腕を組む、後ろで手を組む（威張っているように見えます）。

腰に手を当てる（威張っているように見えます）。

ポケットに手を入れる（威張っているように見えます）。

●座っているとき

肘をつく、頬杖をつく、ペン回し
（やる気の無さが伺えます）

腕組み、足組み（威張っているように見えます）

貧乏ゆすり

執務中にお客様から見えるような
飲食



IV 言葉づかい

1 正しい敬語

敬語は、人間関係の調和を保つために大切な役割を果たしています。相手の立場や地位、その場の状況、親しさの度合いなどを考慮し、「その場にあった」「適切な」敬語を使うことを心掛けましょう。

■敬語の種類

敬語には、「尊敬語」、「謙譲語」、「丁寧語」の3種類があります。

- 尊敬語：相手を高め、その人に話し手が敬意を表すもの
- 謙譲語：自分を低め、聞き手に話し手が敬意を表すもの
- 丁寧語：話し手が聞き手に敬意を表して言ったり、上品に言ったりするもの

○よく使う言葉の敬語への言い換え

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申す/申し上げる	言います
聞く	お聞きになる	伺う	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
する	なさる	いたす	します
行く	いらっしゃる	伺う/参る	行きます
来る	いらっしゃる お越しになる おいでになる おみえになる	伺う/参る	来ます
いる	いらっしゃる	おる	います
食べる	召し上がる	いただく	食べます

○間違えやすい敬語表現と正しい敬語表現

	誤った敬語	正しい敬語
二重敬語 (尊敬語×尊敬語)	おっしゃられる	おっしゃる 言われる
尊敬語と謙譲語の 混合 (謙譲語×尊敬語)	そう申されましても 課長が申されました おられますか？	そうおっしゃいませ ても(尊敬語) 課長が申しておりま した(謙譲語) いらっしゃいます か？(尊敬語)
内部と外部の混同	〇〇部長がいらっし やいました (上司について外部 の人に言うとき)	部長の〇〇が参りま した

■正しい表現

正しいようで誤った言葉づかいにも注意しましょう。お客様に対して誤った言葉づかいは、とても失礼です。

○誤った言葉づかいと正しい言葉づかい

誤った言葉づかい	正しい言葉づかい
俺 僕 自分 あたし	わたくし
うちでは	わたくしどもでは
あなた あんた おたく	お客様 〇〇様 〇〇さん
あっち こっち そっち	あちら こちら そちら
じゃあ	では それでは
うん、うん	はい ええ
すみません すいません	申し訳ございません
ちょっとお待ちください	少々お待ちいただけますか

Point

◆「すみません」を使っていませんか

- ・謝るときは、「申し訳ございません」を使いましょう。
- ・「すみませんが」ではなく「恐れ入りますが」を使いましょう。
- ・お礼を言うときは、「ありがとうございます」を使いましょう。

■誤りがちな表現

次の表現は、好ましくありません。癖になっている言葉づかいにも気をつけましょう。

●「～でよろしかったでしょうか？」

確認をしているのは「現在」なので、過去形にする必要はありません。

🔍 望ましい表現「こちらの証明書でよろしいでしょうか」

🚫 避けたい表現「こちらの証明書でよろしかったでしょうか」

●「とんでもございません」「とんでもありません」

「とんでもない」で一つの言葉ですから、「ない」の部分で「ございません」に変えることはできません。現在では「とんでもございません」も誤用とは言い切れないとされていますが、違和感を覚える方も多くいます。

🔍 望ましい表現「とんでもないことです（ございます）」

●「～になります」

「～になります。」というのは「何かから何かになる」という意味です。何らかの変化を伴わないときは使わないようにしましょう。

🔍 望ましい表現「こちらが申請用紙でございます」

🚫 避けたい表現「こちらが申請用紙になります」

●「～のほう」

「～のほう」は、選択肢が複数あるときに使います。指し示すものが一つしかないときに使うのは誤りです。

🔍 望ましい表現「こちらの書類をご利用ください」

「担当の者に替わります」

🚫 避けたい表現「こちらの書類のほうをご利用ください」

「担当のほうと替わります」

●「～のかたちになります」

「かたち」は形状や外形をさす言葉です。シンプルな言い回しにしましょう。

🔍 望ましい表現「こちらの書類にご記入をお願いいたします」

🚫 避けたい表現「こちらの書類にご記入いただくかたちになります」

● 「～円からお預かりいたします」

「から」は動作の起点である相手や、移動の起点などを表す言葉です。シンプルな言い回しにしましょう。

🗨️ 望ましい表現「1, 000円お預かりいたします」

🚫 避けたい表現「1, 000円からお預かりいたします」

● 「了解しました」

「了解」という言葉自体には尊敬の意味が含まれていません。お客様や上司、目上の方には使用を避けましょう。

🗨️ 望ましい表現「承知しました」「かしこまりました」

■ 番外編

● クッション言葉を使う

クッション言葉とは、依頼や拒否、反論、聞きにくいことを質問する場合に添える言葉です。ぶしつけな印象や、冷たい印象を和らげる効果があります。この後の「肯定形」や「依頼形」と併せて使うとより効果的です。

依頼	恐れ入りますが ご面倒ですが ご足労をおかけしますが お手数をおかけしますが
拒否	あいにくですが 申し上げにくいのですが
反論	お言葉を返すようですが おっしゃることは分かりますが
質問	失礼ですが お差し支えなければ

● 命令・指示は依頼形に言い換える

命令・指示は尊大な印象を与えてしまいます。依頼形に言い換えることで表現を和らげるとともに、相手に判断をゆだね、「させられている」という意識を持たせない効果があります。

🚫 少々お待ちください

⇒ 少々お待ちいただけますか

🚫 そこに並んでください

⇒ そちらにお並びいただけますか

🚫 年齢を書いてください

⇒ 年齢をご記入いただけますでしょうか

V 整理整頓

1 整理整頓の大切さ

お客様は、窓口をはじめとして職場の様子を私たちが思った以上に見ています。その様子が市役所の印象に影響します。整然とした職場は、きちんとした仕事が行われているという安心感を与えます。逆に雑然としてごたごたした職場は、不信感を与えます。

また、職場の整理整頓は、私たちの業務の効率性を高め、お客様へのサービスのスピードや正確さを向上させます。

すべてのお客様にとって気持ちよく利用できる空間になるよう心掛けましょう。

■ 5 S 活動を行おう！

○整理 Seiri

必要なものと不必要なものを分け、不要な物を捨てましょう。

○整頓 Seiton

決められた物を決められた場所に置き、いつでも取り出せる状態にしましょう。

○清掃 Seisou

掃除をしてゴミ、汚れのない、きれいな状態に保ちましょう。

○清潔 Seiketsu

3 S（整理・整頓・清掃）を徹底し、きれいな状態を維持しましょう。

○躰 Sitsuke

決められたルール、手順を正しく守る習慣をつけましょう。

■ 具体的なポイント

● 窓口など

カウンターなどの窓口は、お客様が気持ちよく利用できるように、必要のないものは片付けましょう。

● 営業開始までにしておきたいこと

整理整頓、清掃などをして、お客様を気持ちよくお迎えしましょう。

第2章 窓口対応、電話対応、障がい者などへの対応

I 窓口対応

第1章により身に付けた接遇の基本「身だしなみ・服装」「あいさつ」「表情」「言葉づかい」などにより、心を込めた窓口対応を実践しましょう。

1 窓口対応の手順

●STEP1 迎え入れる

笑顔と心を込めたあいさつ、きびきびとした動作で迎えましょう。

🗨️「こんにちは（おはようございます）」

- 常に窓口に注意を払いましょう。
- 声をかけられる前に、こちらからあいさつしましょう。
- 素早い動作で立ち上がり、窓口に出て対応しましょう。
- お客様とアイコンタクトを取りましょう。

Point

◆お客様から先に声をかけられたら

丁寧な言葉で対応しましょう。もちろん笑顔で。

「こんにちは。お待たせいたしました」

Point

◆気配りと声かけ

案内板の前で立ち止まっている方、周りを見渡している方など迷っている様子の方がいたら、積極的に声をかけましょう。


「こんにちは。どちらをお探しでしょうか」

「何かお役に立てることがありますか」

「どのようなご用件でしょうか」

●STEP2 用件に対応する


① 腰掛けるよう促す

 「どうぞお掛けください」

② 自分が座る

相手が座ってから自分も座りましょう。

③ 用件を聞く

 「どのようなご用件でしょうか」

相手の身になって、途中で遮らず、最後まで聞きましょう。

正確に聞きとり、要点をメモしましょう。

④ 判断する

自分で対応できるか、ほかに取り次ぎをするかを素早く判断します。

⑤ 取り次ぐ場合

確実な取り次ぎ先を確認しましょう。自分で判断できない場合は、周りに確認しましょう。**たらいまわしは厳禁です。**

他の部署の場合は、取り次ぎ先に電話で用件を伝え、担当者があるかも確認したうえでご案内しましょう。

高齢者などで配慮が必要な場合は、必要に応じて担当者呼びましょう。

⑥ 処理する

正確に、スピーディーに処理しましょう。

よくある処理業務は、マニュアルを作成して、活用しましょう。

⑦ 説明する


丁寧に分かりやすく説明しましょう。

専門用語・略語は使わないように心掛けましょう。

説明に必要な資料やマニュアルなどを使いましょう。

難しい判断が必要な場合は、上司と相談しましょう。

相手の理解を確認しながら説明しましょう。

 「ここまでで、ご不明な点はございませんか」

■お待たせする場合

待ち時間の目安と理由を告げましょう。

Point

◆混雑時には

具体的な待ち時間などを伝え、お詫びの言葉をかけましょう。

「恐れ入ります。〇分ほどお待ちいただけますか」

「あと〇分ほどかかりますが、よろしいでしょうか」

「大変お待たせいたしました」など

■お断わりする場合

クッション言葉（21 ページ）と肯定形の表現を使いましょう。

代替案や選択肢を示しましょう。

「〇〇していただくと、〇〇できます」

「〇〇はできかねますが、〇〇という方法があります」

Point

◆周りの職員の心掛け

窓口対応の妨げにならないようにしましょう。お客様は、窓口以外の職員の様子もよく見ています。周りの職員もお客様と目が合ったら、笑顔で会釈しましょう

❌ お客様の前では、私語やお茶を飲むのは慎みましょう。

❌ 職員同士の話は、窓口から離れた場所でしましょう。

●STEP3 見送る

他の用件がないか確認しましょう。

心を込めた言葉で見送りましょう。

🗨️ 「ありがとうございました」

「お気をつけてお帰りください」

❌ 「ご苦労さまでした」「お疲れ様でした」は使いません。お客様に対しては、ふさわしくない言葉です。



II 電話応対

電話は、お互いの表情が見えません。自分の笑顔を声で相手に伝えるためには、見えないからこそ笑顔で話しましょう。また、顔が見えないことにより、行き違いが起こることがあります。内容をメモし、確認の復唱などを心掛け、信頼関係を崩さないようにしましょう。

1 電話応対のポイント

■ 声のトーンを上げて、はっきりと話す

最初が大切です。明るくはっきりとした声で話しましょう。

「おはようございます」「いつもお世話になっております」などのあいさつを添えると、相手方に好感を与えます。

■ メモを取りながら話す

必ずメモを取り、電話の内容を正確に把握しましょう。

受信日時、受信者、相手方、電話番号、内容など

■ 要点を復唱して確認を

聞き違いによって誤解が生じないように、簡単な内容でも復唱による確認をしましょう。丁寧な対応をしている印象を与え、安心感や信頼感が増します。

■ お待たせするときは保留ボタンを

お待たせするとき、取り次ぐときは必ず保留しましょう。手で受話器をおさえても意外と声が聞こえます。

■ 受話器を静かに置く

丁寧な応対は、電話を切るまでです。受話器を静かに置きましょう。外部の方との電話では、相手方が電話を切ったことを確認してから切るように心掛けましょう。

■ 周りの職員の配慮

周りで大きな声を出すと、相手方に聞こえたり、受けている人が聞き取りにくかったりします。特にお叱りの電話を受けているときは、いつも以上に注意しましょう。



2 電話の受け方

●STEP1 受話器を取る

ベルが鳴ったら1コールで受話器を取る。

電話に出るのは全員の仕事です。自分から率先して出るように心掛けましょう。隣の課や係が不在の場合も進んで取りましょう。

3コールまで待たせた場合は、「お待たせいたしました」の一言を添えましょう。

明るくさわやかに所属部署名・氏名をゆっくりと名乗りましょう。

午前10時前後まで

🗨️「おはようございます。〇〇課の△△です（でございます）」

それ以降

🗨️「はい、〇〇課の△△です」

不在の席の電話

🗨️「はい、〇〇課長席です」「はい、〇〇課（係）です」

●STEP2 相手方を確認

名乗った場合

🗨️「はい、〇〇の△△様でいらっしゃいますね」

聞き取れなかった場合

🗨️「お電話が遠いようです。お名前をもう一度伺ってよろしいでしょうか」

名乗らない場合

🗨️「恐れ入りますが、どちらさまでしょうか」

●STEP3 あいさつする

相手方がだれかを確認してからあいさつします。

🗨️「いつもお世話になっております」「先日はありがとうございました」

●STEP4 用件を聞く

必ずメモを取りながら用件を聞きとりましょう。

相手の話を遮らず最後まで聞きましょう。

あいづちを入れ、不明な点は質問しましょう。

●STEP5 用件に答える

分かりやすく説明しましょう。

自分で判断できない場合や即答できない場合は、折り返し電話するなどの対応をしましょう。

●STEP6 用件を復唱する

メモを見ながら要点を復唱して確認しましょう。

🗨️「念のために確認させていただきます。〇〇ということよろしいでしょうか」

●STEP7 電話を切る

簡単な挨拶をして静かに受話器を置きましょう。

「失礼いたします」「ごめんくださいませ」など

●電話を取り次ぐとき

同じ部署

🗨️「ただ今、〇〇に代わります。少々お待ちください」

違う部署

🗨️「ただ今、〇〇課におつなぎいたします。少々お待ちください」

🚫「〇〇課にお回しします。」の表現は、たらい回しの印象につながるので使わないようにしましょう。

取り次ぐ相手に相手方の氏名・用件などを簡潔に伝えましょう。

⇒取り次ぐ職員が不在の場合

🗨️「あいにく〇〇は、ただ今、席をはずしております（外出しております）。〇時までには戻る予定ですがいかがいたしましょうか？」

こちらから折り返す

🗨️「ご連絡先とご都合のよい時間帯をお伺いできますでしょうか」

相手方にかけておいただく

🗨️「念のためにご連絡先をお伺いできますでしょうか」

伝言を承る

🗨️「〇〇の件ということよろしいでしょうか。わたくし〇〇が確かに承りました。念のためにご連絡先をお伺いできますでしょうか」

3 電話のかけ方

●STEP1 準備

相手方の所属・氏名・電話番号を確認する。

話す用件と順番を整理する。

必要な資料を手元に用意する。

相手方の時間などの都合を考慮する。

●STEP2 かける

🗨️ 「わたくし、塩尻市〇〇課の△△と申します。いつもお世話になっております。〇〇様はいらっしゃいますでしょうか」

🗨️ 「わたくし、塩尻市〇〇課の△△と申します。いつもお世話になっております。〇〇についてお尋ねしたいのですが、ご担当の方はいらっしゃいますでしょうか」

●STEP3 用件を伝える

相手を確認し、都合を配慮し、用件を端的に伝える。

🗨️ 「〇〇様でしょうか。今、お時間よろしいでしょうか」

●STEP4 確認する

要点を復唱し、必要に応じて相手の確認を求める。

●STEP5 電話を切る

用件に応じた締めくくりの言葉で電話を切る。

🗨️ 「ありがとうございました」

「よろしく願いいたします」

「お待ちしております」など

Point

◆留守番電話には

必ず、所属・氏名などのメッセージを残しましょう。

再度留守だった場合も、メッセージを残しましょう。

◆勤務時間外の電話

夜8時以降の電話は緊急の場合を除いて控えましょう。

Ⅲ 障がい者などへの対応

障がい者や高齢者、外国の方などには、相手の状況に応じ、相手の立場になって、十分な配慮をしましょう。

●●● 目の不自由な方

こちらから優しい声で驚かせないように声をかけましょう。

あちら、こちらなどの指示語を使わないようにしましょう。

ご案内するときは、白い杖を持っていない手でひじを握ってもらい、半歩前をゆっくりと歩きましょう。

「右に曲がります」「お足元に段差があります」などと状況を伝えながらご案内しましょう。

●●● 耳の不自由な方

顔をまっすぐに向け、口を大きく開けてゆっくりと話しましょう。

会話ができない場合は、筆談を利用しましょう。

手話通訳者の応援を求めましょう。

(福祉課障がい福祉係 内線 2123)

●●● 体が不自由な方

どんなお手伝いができるか尋ねましょう。

車いすの方には、目線を同じ高さにして、接しましょう。

●●● 高齢者の方

ゆっくり、はっきりと話しましょう。メモなどを渡して補足しましょう。

難しい言葉は、簡単な言葉に言い換えましょう。

年寄り扱いに抵抗を感じる方もいます。相手方の様子を十分に観察しましょう。

●●● 外国の方

簡単な日本語でゆっくり話しましょう。敬語表現は使わずに、言葉を略さないようにしましょう。

ジェスチャーなどを交える工夫もしてみましょう。

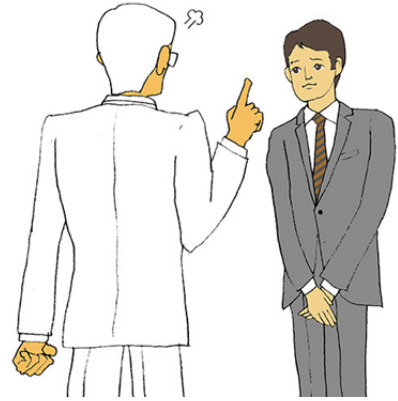
ポルトガル語通訳者の応援を求めましょう。

(市民課くらしの相談係 内線 1198)

第3章 クレーム対応

I クレーム対応の意義と心構え

市役所に対するクレームは、増える傾向にあるといわれています。また、行政サービスが多様化し市民の皆様のニーズが増える中で、クレームを減らすことは難しいともいわれます。クレームがあることが当たり前という意識で、いやだと思わず積極的に対応することが求められています。



クレームの中には、考え、意見、提言、疑問、期待、励ましなど広い意味が含まれています。「市民の生の声」として受け止め、業務改善に生かしましょう。

一方で、法外な要求や無理な要望などを通してしまうと公平性を保てなくなります。法令や社会秩序、常識に照らして公平に判断し、誠実かつ毅然とした対応が必要です。

II クレーム対応のポイント

■相手方の感情を落ち着かせる

- 嫌な顔、面倒な印象、早く片付けたい印象を見せないようにしましょう。また、苦情に対する笑顔は嫌味に取られかねません。真剣な表情を心掛けましょう。
- まずは、話を遮らずに、相手の話を聞くことに徹しましょう。言葉をはさまず最後まで聞くことにより、自然と落ち着きます。
- 気持ちをやわらげる言葉を使いましょう。
 - 🗨️「それはお気の毒でしたね」「それはお困りですね」「それは大変でしたね」など
- お礼の言葉を使いましょう。相手方の好意的な発言に対しては、「ありがとうございます」の言葉を使いましょう。
 - 🗨️「貴重なご意見をありがとうございます」「ご指摘いただきありがとうございます」「ご理解いただきありがとうございます」など

○落ち度がある場合は、誠心誠意お詫びしましょう。

こちらに落ち度があることが分かったら、お詫びしましょう。言葉だけではなく謝罪の意が相手方に十分に伝わるような態度を示すことが必要です。責任を回避しようと謝るのをためらうと、問題がさらに深刻化します。

🗨️「こちらの不手際でご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません」「心からお詫び申し上げます」など

○ねぎらいの言葉を使いましょう。

🗨️「お手数をおかけします」「ご心配をおかけしました」

○たらいまわしは、問題をこじれさせます。責任を回避しないようにしましょう。

🚫「わたしの担当ではありません」という言葉や姿勢は、相手に無責任な印象を与えます。

自分の担当でない場合でも、無責任な説明をせず、適切な担当者を探し、メモを渡して聞き取った言い分を伝えながら引き継ぎましょう。担当者と呼ぶ、担当部署にご案内するなどしましょう。

■組織で対応する

○クレーム対応は、精神的な負担を伴います。対応する職員を孤立させないようにしましょう。部下が困っている場合、助けを求められた場合には、上司が責任ある態度を示しましょう。

○特に相手方が感情的になり、怒鳴ったり、威嚇の態度を見せたりした場合は、周りで様子をうかがい、応援に入りましょう。

○クレームが発生した場合に、応援に入る職員をあらかじめ決めておけば、スムーズに対応できます。

○クレームの内容と対応状況を職場内で共有しましょう。同じようなクレームへの判断基準の統一、公平な対応が大切です。

○クレームの原因を職場内で分析し、課題がある場合は、改善を図ることが必要です。

■記録を残す

○メモをとる

客観的な事実について「5W2H」を確認しながらメモを取りましょう。1人で対応するのが難しいような事例では、複数で聞き役と記録役を担当しましょう。

🗨️「この件は重要ですので、2人で対応させていただきます」

🗨️「行き違いがあってははいけませんのでメモをとらせていただきます」など

Point

◆ 5W

- When（日時） : クレームを受けた日時、原因となる事項の発生日時
- Where（場所） : 具体的な発生場所をくわしく
- Who（誰が） : 相手方の名前、連絡先、こちらの担当者、目撃者など
- What（何を） : 事案の内容、相手方の主張、訴えの内容
- Why（なぜ） : 発生原因、相手方の言い分、当方の言い分

◆ 2H

- How to（方法、事態）
: どのような方法がとられたか
- How many（much）（質・量）
: どの程度か、把握できる数字

■ 録音する

難しい対応の場合、相手方に誠意がない不当な要求がある場合など、会話を録音することも有効です。相手方の許可はいいませんが、許可を得てからのほうが無難です。

🗨️ 「後日のために、録音させていただきます」

🗨️ 「間違いがあってはいけませんので、録音させていただきます」など

Ⅲ クレーム対応のプロセス

●STEP1 迎え入れる

まずは、先入観を取り除き、お客様として迎え入れましょう。

- 落ち着いた環境で話ができるようにしましょう。
- 急いでいる印象を与えるのはマイナスです。
- 相手のペースに乗って感情的になるのはマイナスです。

●STEP2 相手方の言い分を聞く

まずは、クレームを素直に受け止めることを考えましょう。

- 相手方が不快に感じてクレームが発生しています。そのことに対して、まずは、お詫びの気持ちで話を聞きましょう。
- 相手方の立場になって用件を真剣に聞きましょう。
- あいづちを打ち、共感を示しながら話を聞きましょう。
- 十分な時間を取って、聞くことに徹し、説明や反論を急がないようにしましょう。

●STEP3 言い分を理解する

- 客観的な事実（5W2H）を把握し、必ずメモを取りましょう。本人の思い込みや、場合によっては嘘が含まれているかもしれません。
- 相手が十分に話をしたら、補足のために質問しましょう。
相手の言い分を確認する質問、不足することを知るための質問など

●STEP4 判断して説明する

- こちらに不手際やミス、落ち度があった場合には、たとえ自分が直接の担当でなくても、まず、丁重にお詫びしましょう。そして、原因や改善策などについて丁寧に説明しましょう。
- 時間をかけて慎重に判断してから説明しましょう。
- 分かりやすい言葉で説明しましょう。
- 事実関係を確認し、解決策を提案しましょう。
- 例外を認められないような要求に対しては、安易に受け入れず、できない理由を説明しましょう。
- すぐに答えが出せない場合は、その旨を伝え、いつどのように回答するかを伝えましょう。

●STEP5 満足していただく気持ちで締めくくる

- 満足できる結果を示すことができない場合でも、最後まで誠心誠意対応しましょう。
- 改めて、クレームに対するお詫びの言葉をかけましょう。
- 貴重なご意見をいただいたことに対するお礼の言葉をかけて、見送しましょう。

IV 困ったときの対応

●●● 困ったケースの対応例

■ 「上司を出せ」「市長に会わせろ」と怒鳴られたら

まずは、自分が担当として責任を持って対応するのが基本です。上司を出しても好転しないような事案、重要性が低く上司を出す必要がないと判断される場合は、拒否することも考えましょう。

🗨️ 「もう少し私にお聞かせください」

🗨️ 「もう少し私にお話させてください」

しかし、説明を尽くしても相手方が納得せず引き下がらないこともあります。必要と判断される場合は、段階的に上司を呼んで対応しましょう（係長→課長→部長）。

■ 大声で恫喝されたら

相手方は、恐怖心を与え、圧力により自分の立場を優位にしようとしています。不当な要求が示された場合には、負けることなく、強い意志で毅然と対応しましょう。例外を認めると、公平性が保たれなくなったり、さらに要求がエスカレートしたりします。複数で対応すること、場所を変えて相手方を落ち着かせることなどが有効です。

🗨️ 「大きな声を出されると怖くて冷静に判断できません」

🗨️ 「別室を用意しましたので、こちらにお越しく下さい」

■ 「はっきりしろ」と迫られたら

相手方が自分の望む結論を求める際に「できるかできないか、はっきりしろ」などといわれる場合があります。

聞き取りや説明が十分にできている場合は、毅然とした態度でできるかできないかとその理由を繰り返し説明します。

🗨️ 「結論は、はっきりしています。この条件では、できかねるということです」など

聞き取りや説明が不十分な状況では、相手のペースに乗らないように注意し、結論を保留して、十分に聞き取りを行い、判断材料を得てから判断します。

🗨️ 「もう少しくわしくお伺いしないと、はっきりしたことは申し上げられません。もう少しお聞きしてもよろしいでしょうか」など

■ 「訴えてやる」と迫られたら

「訴える」「マスコミに言う」「審査請求する」などと迫るのは、威圧により恐怖心を与え、甘い結論を引き出そうとするものです。

行政への不服を訴えるのは、相手方の自由な意思です。止める権利はありません。たとえ訴えられたとしても、こちらに大きな落ち度がない限りは、分が悪いわけではありません。説明しても理解が得られなければ、訴えてもらっても構わないという判断もあります。一方でそうされないように、理解を得るまで説明するのも行政としての責任です。

「それは困ります」などと言って、相手のペースにはまることのないようにしましょう。

- 🗨️ 「どうしても訴えるとおっしゃるのであれば、それを止める権利はありません。ですが、それは私どもの本意ではありません。もう少し説明させていただきませんか」
- 🗨️ 「納得されるまで説明いたしますので、もう少し説明させていただきませんか」など

第4章 知っておきたいマナー

I Eメールのマナー

Eメールは、気軽で便利な欠かすことのできない伝達手段になりました。Eメールの特性（メリットとデメリット）を理解して、適切に利用しましょう。

●●●作成のポイント

■宛先

送信先、アドレスは慎重に入力し、間違いの無いように注意しましょう。

Point

- TO** 本来の宛先です。
- CC** 本来の宛先以外の関係者に参考として送ります。
(受け取る本人に誰に送られているかが見える)
- BCC** 送り先のアドレスを隠して送ります。
(受け取る本人に誰に送られているかが見えない)

■宛名

所属・役職・氏名を正確に

■件名

一目でメールの内容と目的がわかる簡潔な件名にしましょう。

内容により件名の冒頭に【至急】【重要】などを使いましょう。

必要に応じて所属名などを付記しましょう。

お知らせ → ○○会議開催のお知らせ

打ち合わせの変更 → ○○の打ち合わせを10月1日に延期

調査の回答 → ○○調査の回答_塩尻市

■書き出し

まずは名乗りましょう。

簡単な挨拶を入れましょう。形式的な時候の挨拶等は不要です。

「塩尻市○○課の○○です。いつもお世話になっております。」

■ 本文

1行30文字程度にして改行を入れましょう。

話の区切りで、1行あけましょう。

あいまいな表現は避けましょう。

あれ、それ、だいぶ、できるだけ、そのうちなど

本日、昨日などは避け、日時を明記しましょう。

本日中 → ○日○時まで

文の量は、モニター画面に収まる程度にまとめましょう。

■ 署名

所属、所在地、氏名、電話、アドレスなどの署名を入れましょう。

■ 添付ファイル

重要事項は添付ファイルではなく本文に書きましょう。

個人情報の添付は原則禁止です。知らない相手からの添付ファイルは開かないようにしましょう。

Point

Eメールの注意点

◆ 読まれないことを想定する

重要な案件は電話等を併用しましょう。

◆ 誤読されることを防ぐ

感情的な表現は避け、交渉には利用しないようにしましょう。

◆ 送信前の確認を十分に

送信ボタンを押す前に宛先、内容、添付ファイルなどを再度確認しましょう。

◆ 文字化けさせないように注意する

環境依存文字は避けましょう。

◆ 謝罪はEメールだけでは不十分

Eメールだけでは誠意が伝わらず軽率に取られかねません。面談、電話、手紙などを併用しましょう。

◆ 返信は早めに

依頼に応じてもらった場合などは、早めに、お礼の言葉を添えて返信しましょう。

II 名刺交換

名刺は人格そのものという意識を持ち、丁寧に扱きましょう。

●●● 名刺交換のポイント

■ 事前準備

名刺入れを持つ。中身（名刺）の点検・補充をしておく。名刺入れは、男性の場合は上着のポケット、女性の場合はバックの中へ入れておき、すぐにとり出せるようにしておく。

■ 渡し方の基本

通常、目下から先に出すが、訪問先では自分から出す。

相手方に文字を向けて名刺入れの上に乗せ、両手で差し出し、所属・氏名を名乗りながら渡す。

🗨️「私、〇〇の□□と申します」

相手が同時に差し出した場合は、相手が出した名刺よりも下から差し出して謙虚さを示し、右手で渡しながら左手で受ける。

■ 受け方の基本

必ず立って受け取る。テーブル越しでの受け渡しはしない。

「頂戴いたします」と一言添え、相手方の顔を見ながら両手で胸の高さで受け取り、相手方の所属・氏名を復唱し確認する。

🗨️「〇〇の□□様でいらっしゃいますね」

読み方がわからないときは尋ねる。

🗨️「お名前は何とお読みするのでしょうか」

マークや文字に指をかけないようにする。

■ 扱いの基本

名刺入れがない場合は、胸のポケットか上着のポケットに入れる。いただいた名刺は、机の上においてもよい。

複数の場合は、着席順に並べて顔と名前を一致させる。

持ち合わせがない場合は、お詫びを一言添えフルネームで名乗る。

❌ズボンのポケットには入れない。落とさない。

❌雑に扱ったり、折り曲げたりしない。



Ⅲ 席次のマナー

来客をご案内するときや訪問先では、まわりの方に不快な思いをさせないよう席次に気を配りましょう。

●●● 席次のポイント

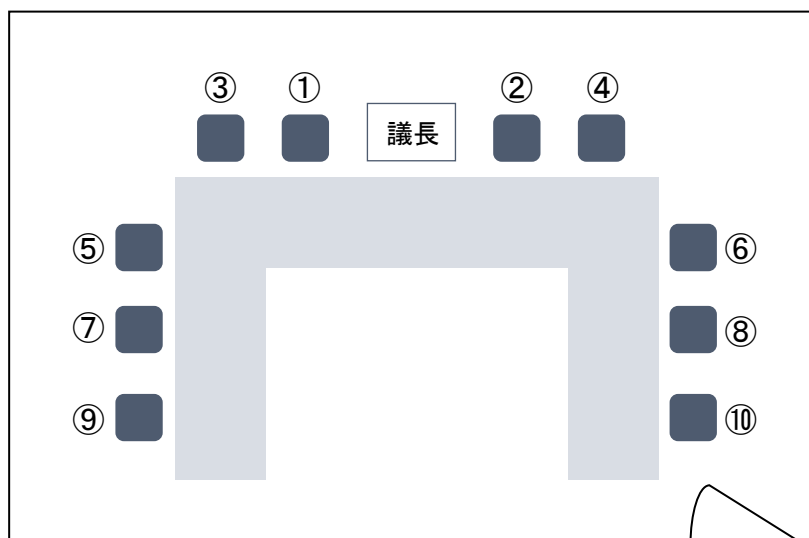
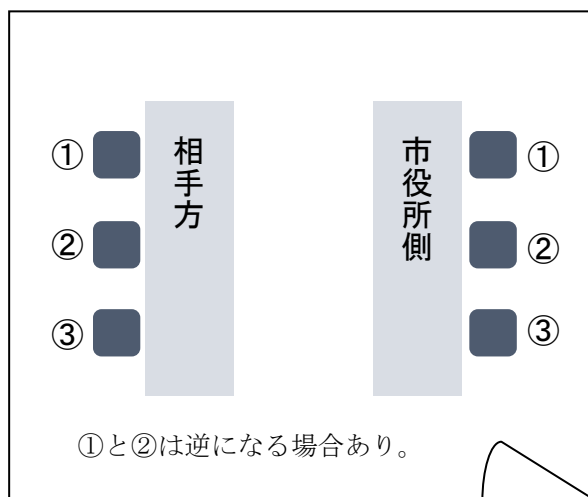
基本的には、入口から遠いほうが上座、近いほうが下座です。これを標準にして、状況に合わせて応用しましょう。

■ 会議室

議長がいる場合は、議長席が上座

上座は、入口から遠い席の真ん中

議長に近い席が上座で順に遠い席が下座

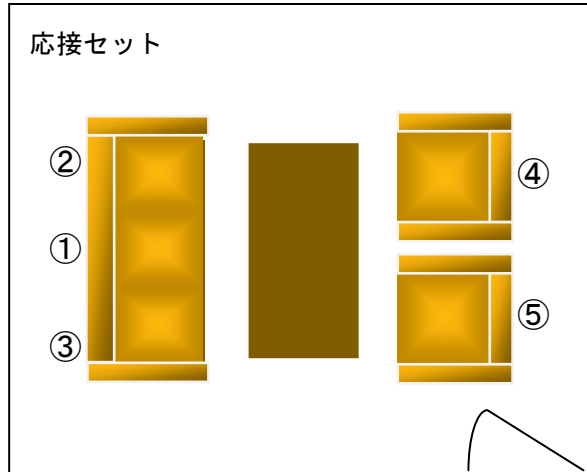


■ 応接室

入口から遠い席が上座

複数用のソファが上座、一人掛けが下座

3人並ぶ場合は真ん中が上座

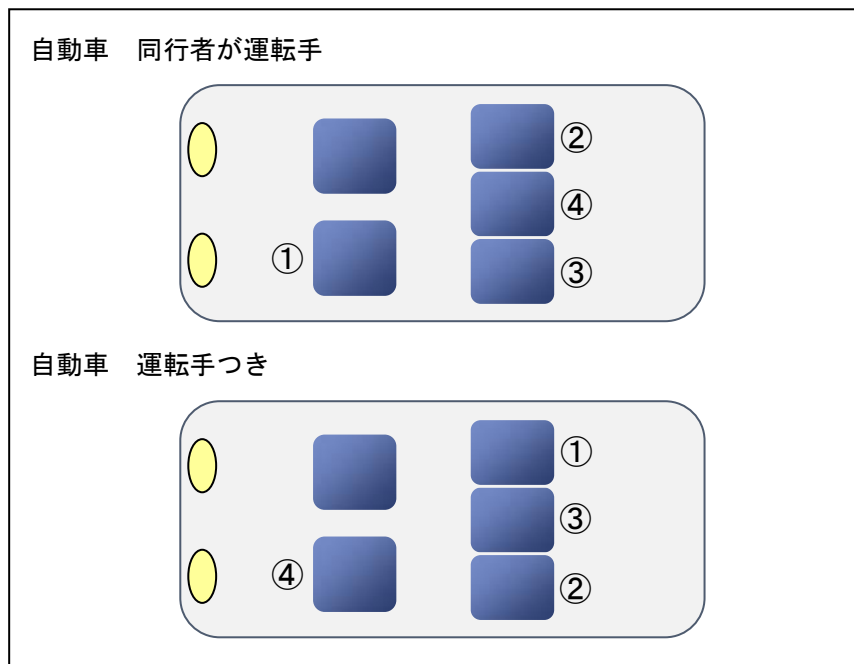


■ 自動車

次を基本としますが、お客様または上司の好みがある場合には、配慮しましょう。

同行者が運転手の場合は、助手席が上座

運転手つきの場合は、運転席の後ろが上座



IV 湯茶接待（呈茶）

お茶は、お客様の喉を潤し、落ち着いていただくためのおもてなしです。マナーを身に付け、心を込めておいしいお茶を入れましょう。席に着いてから5分以内にお出ししましょう。

ただし、通常の応対では、お茶等をお出ししないことになっています。お客様に応じて、お茶を出す場合の参考にしましょう

●●● 呈茶のポイント

■ お茶の準備

茶碗に汚れやひび割れがないか確認する。

手をきれいに洗う。

■ お茶を入れる

量は茶碗の7分目を目安に、同じ濃さになるように注ぎ分ける。

■ 会議室等へ入室

3回ノックし、「失礼します」と言って入室し一礼する。

■ お茶を出す

役職の高い順にお茶を出す。

まず、お客様の上座から下座に、次に応対者の上座から下座の順に配る。

お客様の右側から両手で茶托の端を持ち（届かないときは片手で持ち、もう一方の手をひじに添える）、「どうぞ」と一言添えて出す。

茶碗に絵柄があるときは絵柄をお客様の正面に向ける。

■ 退室

お盆は表を外側に向けて抱え、軽く会釈をして下がる。

V その他のマナー

様々なマナーをわきまえ、職員全員で守ることによって、笑顔の輪が広がります。

■時間のマナー

- ・出勤、会議の出席、訪問などは、時間に余裕を持って行動しましょう。
- ・定時や約束の時刻に遅れるときは、必ず連絡を入れましょう。

■訪問時のマナー

- ・事前に連絡をしてから訪問しましょう。
- ・遅れたり早すぎたりしないようにしましょう。
- ・約束の時刻に遅れるときは、必ず連絡を入れましょう。
- ・訪問先では、コートや帽子はぬぎましょう。

■携帯電話のマナー

- ・勤務中、特に会議中などは、マナーモードにしましょう。
- ・勤務時間中の私用電話は、慎みましょう。
- ・離席するとき、外出するときなどは、携帯しましょう。

■運転のマナー

- ・交通ルールを守り、慎重さを忘れず、思いやりの心を持って運転しましょう。
- ・公用車は、きれいに使いましょう。

■エレベーターのマナー

- ・省エネと健康のために、エレベーターの使用を控えましょう。
- ・お客様の乗り降りを優先しましょう。職員は、後乗り、後降りが基本です。
- ・開閉ボタンなどを適切に操作して、周囲の安全に心掛けましょう。

■喫煙のマナー

- ・喫煙場所を守り、受動喫煙に配慮しましょう。
- ・歩きタバコや吸い殻のポイ捨ては厳禁です。
- ・タバコ臭に気を付けましょう。

【参考文献】

- 『こんなときどうする 公務員のためのクレーム対応マニュアル』（関根健夫著，株式会社ぎょうせい発行，2014年）
- 『三条市職員のための接遇マニュアル』（三条市接遇向上推進チーム編集，2008年）
- 『茅ヶ崎市職員接遇マニュアル』（茅ヶ崎市総務部職員課発行，2010年改訂）
- 『小千谷市職員接遇ガイドブック』（小千谷市総務課発行，2010年）
- 『安曇野市職員「接遇マニュアル」』（安曇野市総務部人事課発行，2011年）
- 『福生市職員接遇マニュアル』（福生市職員接遇マニュアル改訂委員会編集，2011年）
- 『千葉市職員のための接遇マニュアル』（千葉市総務局総務部人材育成課発行，2012年）
- 『生駒市接遇向上マニュアル・同資料編』（生駒市役所市長公室人事課発行，2014年）
- 『西条市スマイルアップハンドブック』（西条市総務部職員課発行，2014年改訂）
- 『接遇リーダー研修テキスト』（株式会社アイ・イーシー，2014年）

塩尻市接遇マニュアル
思いやりと笑顔の接遇

発行 平成27年1月 塩尻市総務部人事課

作成・編集 塩尻市接遇向上推進会議

宮原 勝広（総務部秘書広報課）

徳武 勝（総務部税務課）

小澤 敦子（市民環境事業部市民課）

岩佐 麻貴（市民環境事業部健康づくり課）

宇治橋多恵（市民交流センター交流支援課）

飯田 哲司（こども教育部家庭支援室）

竹内恵里子（会計課）

