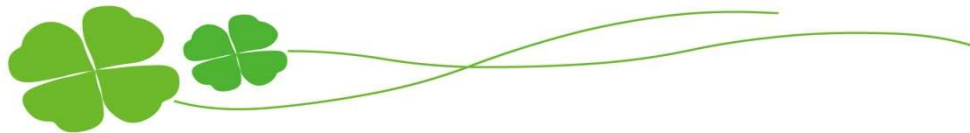
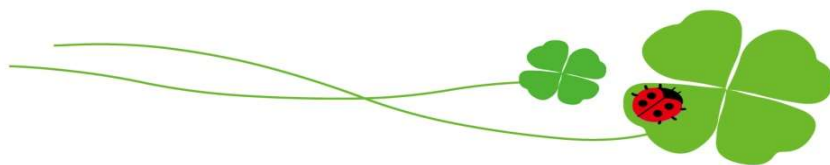


安曇野市職員 「接遇マニュアル」



幸 せ に な る 接 遇



寄り添う気持ちが人と自分を幸せにします。

喜んでいただけたその笑顔と言葉が私たちを幸せにします。

「幸せになる」それは「幸せにする」から、
「変わる」それは「変える」から、
そして「すること」を「習慣づけること」それは、
「言葉」と「行動」から始まります。

平成 23 年 11 月
安 曇 野 市

目次

目次	1
I はじめに	2
■行動指針	3
II 安曇野市役所の接遇の「三要素」	4
■市民の皆様へのお約束	5
III 「ホスピタリティ」実践に大切な5つのポイント	6
■ポイント1 住民満足度（CS）は、従業員（職員）満足度（ES）から	6
■ポイント2 大切にしたい「言葉掛け」の習慣（ホスピタリティの領域へ）	7
■ポイント3 印象度UPに向けた自己管理	15
■ポイント4 拓げる	16
■ポイント5 変革	16
IV 接遇マニュアルービジネスマナーチェック形式ー	17
■1 基本の心得	18
■2 あいさつ	21
■3 表情	26
■4 身だしなみ	28
■5 立ち居振る舞い	34
■6 言葉づかい	61
■7 電話応対	67
■8 訪問	76
■9 来客応対	85
■10 仕事の進め方	92

I はじめに

私たち安曇野市職員は、市民の皆様にもっと近い地方自治体としての責任を果たすために、職員一人ひとりが行政の仕事人（プロフェッショナル）としての自覚と誇りを持ち、市民の皆様をはじめ観光やビジネスなどで安曇野を訪れた方々や移住を希望される皆様など安曇野市に関わっていらっしゃる全ての方々を「お客様」として誠意を持って接し、マニュアルを超えたサービスの提供（おもてなし）に努め、安曇野市の未来が、笑顔溢れる豊かなまちになるよう職員一丸となって取り組んでいく使命があります。

そして、この実現のはじめの一步は、「お客様」との「接点（ご縁）」を大切にすることから始まると考えています。また、「接遇」は市役所の窓口にとどまらず市役所の外でも当てはまります。

私たち安曇野市職員が日々行っている仕事は、福祉や教育などの事業をはじめ、道路や上下水道などのインフラ整備まで、言うまでもなく全て行政サービスであり、職員は全てサービス提供者です。そしてサービス業としての評価を受けるうえで、「接遇」はその基礎となるものです。

私たちが目指す「接遇」は、お客様が満足される一律のサービスを超えた「ホスピタリティ」をご提供することにあります。「ホスピタリティ」には、おもいやりや親切心、心からのおもてなしという意味があります。「サービス」は提供する側が決めるものですが、「ホスピタリティ」はお客様が決めるものです。したがって「ホスピタリティ」は、お客様に寄り添いニーズを推察することが必要です。私たちは、職員一人ひとりが、安曇野市職員の「顔」として、常にお客様の視点に立って自律した「考動（自ら考え・調査分析し・行動すること）」をすることで「ホスピタリティ」溢れる市役所となることを目指します。

マニュアルは、職員一人ひとりの自律した「考動」を促すために「統一した安曇野市の接遇の基本（「市民の皆様へのお約束」の実現に必要なこと）」を示す「考動基準」です。私たちはマニュアルを十分理解・習慣づけた上で個々のマインド（心・精神）生かした「自分のホスピタリティ」を発揮します。安曇野市役所が目指す「接遇」は、全職員にマニュアルが徹底され習慣づいた上で目指す1ステップ上の「ホスピタリティ」です。

※「市民の皆様へのお約束」は、「お客様」すべてに対するお約束です。

「職員」に正規職員と非常勤職員の区別はありません。これはお客様にとってすべての職員が安曇野市職員であることに変わりがないからです。管理監督職員は「率先垂範（先頭に立って物事を行い、模範を示すこと）」を心掛け、全職員が日ごろより「接遇マニュアル」を熟読・実践し、習慣づくよう自己チェックや職員同士のチェックによる日々の研鑽に努めます。

安曇野市役所の接遇は変わります！！そしてこれは「自分が変わる！！」この職員一人ひとりの「意識」と「考動」から始まります。

《行動指針》

お客様も私たちもみんなが“幸せになる”
接遇を目指します。

◆ 具体的な10の行動 ◆

- 1 安曇野市の掲げた「市民の皆様へのお約束」を遵守します。
- 2 お客様に寄り添う気持ちを行動に移します。
- 3 「おはようございます（あいさつ）」「ありがとうございます」の2つの言葉掛けを大切にしてお客様に“おもてなし”と“感謝”の気持ちを“笑顔”でこちらからお伝えします。
- 4 お客様に見られていることを常に意識して行動します。
- 5 一人ひとりが個々の責任と役割を認識し実践します。
- 6 上司は“率先垂範”を実践して部下の模範になります。
- 7 一人ひとりが行政サービスのプロフェッショナルとしての自覚を持ち常に自ら考え・行動（考動）します。
- 8 一人ひとりの印象は個人ではなく、安曇野市役所全体として評価されることを認識し安曇野市役所を代表する行動をします。
- 9 一人ひとりが得た情報や経験はタイムリーに共有し組織の接遇力向上に貢献します。
- 10 一人ひとりが“お客様”と“一緒に働く仲間”に対して“心からのおもてなし”と“おもいやり”を持って接することでホスピタリティ溢れる安曇野市役所を実現します。

II 安曇野市役所の接遇の「三要素」



※「市民の皆様へのお約束」の「市民」は、すべてのお客様の総称です。私たちにとって一番身近な「市民の皆様」をここでは、お客様の総称とさせていただきます。

Step1 接遇マニュアル

○マニュアルは、全職員がすべてのお客様に不満足感を与えないために必要な一律のサービスの基準を示したもので、「市民の皆様へのお約束」(次ページ)を遵守するための行動を具体的に示したものです。

Step2 市民の皆様へのお約束

○平成23年3月22日に全庁舎で掲示し取り組みを開始した「市民の皆様へのお約束」は、日ごろより「接遇マニュアル」が熟読・熟知した上で、職員間でチェックし合い、管理者の下、監理(自らの目で確認・観察・指導)されている職場づくりにより習慣づけられます。

※「市民の皆様へのお約束」は、私たちにとって一番身近な市民の皆様をお客様の代表として掲げさせていただいたもので、これは、市民の皆様に限らず安曇野市に関わるすべてのお客様に当てはまるお約束です。

Step3 ホスピタリティ

○ホスピタリティには、おもいやりや親切心、心からのおもてなしという意味があります。私たちは常にお客様の立場・視点になって考え、お客様にご満足いただけるサービスの提供と同時にひとつ添えた「温もり」をお客様にお届けします。

また、私たちは職員間のおもいやりを大切にします。職員同士が誠実に向き合い信頼し合える職場環境づくりに普段より努め、お客様にホスピタリティを発揮できる職場形成を目指します。

市民の皆様へのお約束

安曇野市役所は、平成 17 年 10 月の新市発足から市民の皆様にご満足いただけるようサービスの充実に努めてまいりました。

現在、本庁機能を集約し、より効果的な事業推進を図る体制を作り上げる準備を進めておりますが、併せて、これまで以上に職員一丸となったサービスアップに取り組んでまいります。

ここに、私たち安曇野市職員は、お客様である市民の皆様にとって身近で信頼できる行政であるために、次の対応をお約束いたします。

1 利用しやすいサービス提供をお約束します。

- ① サービス内容の情報提供を積極的に行います。
- ② 利用者の立場に立ったサービス提供に努めます。
- ③ お知らせや届出・申請書類はわかりやすくします。
- ④ お客様の個人情報はしっかりと管理します。

2 スピーディーな対応をお約束します。

- ⑤ お客様の時間を大切にし、お待たせしない対応を心がけます。
- ⑥ その場でお応えできない場合は、回答期日をお伝えします。
- ⑦ 電話は、3 コール以内の取り次ぎに努め、対応職員名をお伝えします。

3 親切でていねいな対応をお約束します。

- ⑧ あいさつを大切にし、お困りの方には進んで声をおかけします。
- ⑨ わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
- ⑩ 清潔な身だしなみで、礼儀正しい接遇を行います。



Ⅲ 「ホスピタリティ」実践に大切な5つのポイント

ポイント1 住民満足度（CS）は、従業員（職員）満足度（ES）から

CS・Citizen Satisfaction 住民満足度

CS・Customer Satisfaction 顧客満足

ES・Employee Satisfaction 従業員（職員）満足

○CSとES いずれかが欠けても片方だけでは成り立ちません。

そして、この2つは互いに相乗効果を生み出します。

したがって、CSを高めるのに、仕事への「やりがい」や「職場環境」などが大きく影響します。

このことから、お客様に対して「おもてなしの心」をもってお客様の立場・視点になって接するのと同じように、職場の上司・先輩・同僚・部下に対しても「おもいやりの心」をもって相手の立場・視点になって接することが大切です。このことが「ホスピタリティ」の好循環を生み、しいては、自分の「幸せ」にこれらが返ってくると言われています。

私たちは「接遇」を考える上で、お客様はもちろん一緒に働く仲間（職場の上司・先輩・同僚・部下）に「おもいやり」を持って接することを大切にして「職場環境づくり」を「接遇」と一緒に取り組みます。

キーワード

ひとりで取組まない！市役所全体・職場みんなで取組む！！

役割

■職員の役割

職員は、接遇が職務の一つであることを自覚し、「接遇マニュアル」を十二分に理解した上で実践し、「市民の皆様へのお約束」を遵守しなければなりません。そして、お客様の立場・視点に立って、お客様が何を求めているのかを自ら考え、行動し「ホスピタリティ」を実現します。職員は、そのために、日ごろより接遇の知識・技術の修得の為に研鑽し、接遇の向上に積極的に努めなければなりません。

■管理・監督者の役割

管理・監督者（部・課長、副参事、課長補佐、係長）は、職場における職員の接遇に関して指導・管理・監督する立場にあります。常に「率先垂範」を心掛けなければなりません。また、「市民の皆様へのお約束」を遵守

するために、「接客マニュアル」は全職員が理解し、実践できることを原則として、所属職員の接客を日ごろより観察し、また、日常の業務を通じて指導し、職員の接客能力の向上に努めるとともに、職場研修や職員同士で互いにチェックし合う職場の環境づくり等様々な場面で大きな役割を果たさなければなりません。

特に、管理職員は、まずは「接客マニュアル」の徹底に努め、所属職員が「知っている」から次は「できる」へ、そして「常にできる・習慣づいている」へと「意識」と「行動」が変わるよう所属職員の監理とティーチング・コーチングに努めなければなりません。何故なら「接客マニュアル」は組織全体の行動指針実現のための基礎であり、「市民の皆様へのお約束」を遵守することは組織の責務だからです。

■人事課の役割

人事課は、職員の接客意識の改善・接客能力の向上のため、職員の意識や職場の実態の把握に努め、研修機会の提供に止まらず、接客能力の向上に関する取組みの充実を図るなどの支援を行っていくとともに、管理・監督者を適切にサポートしていかねばなりません。

ポイント2 大切にしたい「言葉掛け」の習慣（ホスピタリティの領域へ）

大切な言葉

「おはようございます」（あいさつ）



■「あいさつ」の持つ本来の意味

「あいさつ」には、本来「体全体で相手に迫っていく」という意味があります。お客様（または、職場の上司・先輩・部下・同僚）に対して「想い」を持って近づいていく、これが挨拶の本質であって、ただ「おはようございます」と発すれば想いが伝わるというものではありません。体の向き、目線、姿勢・・・すべてであなたの勢いを感じさせなければ相手に伝わらないものなのです。

このことを心に留めてあいさつを試みましょう。きっとお客様の表情がやわらかく変わるはずです。

お客様に初めて会う機会は、たった一度しかありません。つまり、あいさつをするチャンスは、その瞬間を逃したら、二度とないのです。声が出なかったから、お客様を見逃してしまったから、などと言ってあいさつをやり直すというわけにはいかないのです。

仕事のプロとして、あいさつは勝負どころなのです。

■迷ったり、戸惑われているご様子のお客様に気づいたら

お客様の多くの方が市役所に訪れる機会がそう多いわけではありません。不慣れな場所で不安を抱えたり、迷われているお客様もいらっしゃいます。

そこで、迷ったり、戸惑われているご様子のお客様に気づいたら「何かお手伝いできることはありますか？」とこちらから積極的にお声掛けしましょう。そしてこのお声掛けにも工夫を加えましょう。たとえば、観光パンフレットの前で少し立ち止まって考えているお客様には、「ご観光ですか？どちらかお探しますか？何かお手伝いできることはありますか？」と声を掛けます。その一言には、「迷っていませんか？大丈夫ですか？」というニュアンスが込められています。

それはまた、お客様とコミュニケーションをとり始めるうえでも、有効なことなのです。

また、あいさつに一言を添えることもお客様とのコミュニケーションを生むのに有効です。たとえば、「こんにちは、今日は寒いですね」「お疲れ様でした。冷え込んで来ましたのでお気をつけて」など、その時心に浮かんだ言葉を、一言添えてみましょう。それだけで、あいさつに想いがこもります。そのひと手間かけた一言が、お客様との次のコミュニケーションにつながっていくのです。

自分の職場やお客様に合わせて、お声掛けの言葉を考えてみてはいかがでしょうか。相手との心の距離を近づけるのは、ほんのちょっとした一言なのです。

ポイント

1. **場面に合わせて相手にとって適切なアプローチは何かを考えること**で、マニュアルを超えた仕事ができます。基本を身につけたら、次は自分だけの言葉の掛け方を工夫してみましょう。

2. 迷われているお客様へのこちらからのお声掛けにプラスして、

お客様の本当の目的や期待に心を添えて、自分にできる最高の提案をしてみましょう。他の人が考えないひと手間を工夫し、相手の喜ぶ顔が目に見えれば、仕事の楽しみにもつながります。

3. 声を掛けるべきかどうか迷うときは、

明らかに困っている人がいたら、迷わず声を掛けることができますが、その判断がつかず迷ってしまうこともあります。たとえば、よかれと思って電車で席を譲った時、「年寄り扱いするな」とムッとされてしまうこともあるかもしれません。

相手が望むか望まないかは相手の心が決めるもの。でもその心は見えません。それが読み取れないのであれば聞いてみるほかありません。

これは、新人であってもベテランであっても同じです。

「よろしければお手伝いしましょうか?」、「大丈夫ですか?お手伝いは必要ありませんか?」と声を掛けて相手の反応を見ます。もし相手が、「どうもありがとうございます。お願いします」と言われたら、お手伝いをしますし、「いえ、大丈夫です。結構ですから」と言われたら、「必要があればいつでもお声掛けくださいね」と、一歩下がればよいのです。**まずは迷わずこちらからお声掛けをしましょう。**



行動を起こす時はためらわず。でも相手の状況を想像することは忘れずに。

そこに成長の目盛りが伸びる余地があります。



大切な力

「作業をする人」から「仕事をする人」へ

■まず自分からお客様に**関心をもつこと**

お客様に喜んでいただくには、お客様に**関心**を持っていただくことが大切です。そしてこのためには、まず自分がお客様に**関心**を持つことが絶対条件です。関心を持たなくては、「観察力」も「洞察力」も、また「表現力」も身につくことはありません。

■「**気がつく力**」が**不満**を喜びに変える

失敗に気づいたらすぐにフォローします。しかしこれだけでは十分ではありません。ちょっとした機転を利かせてみましょう。失敗した時こそ失敗を失敗だけでは終わらせないための相手へのアプローチが大切でその人の感性が生かされる時です。

■**不満**を次につなげる**一言**をお掛けしましょう

大事なことは、お客様が不満そうに見えたり、手続きなどをめんどくさそうにしている仕草を見た場合、思い切ってお客様に声を掛け、何らかのフィードバックを受け取る**勇気**を持つということです。

それが自分の成長につながりますし、「次はこうしますね」とお客様に提案ができれば、それが次回のお客様とのコミュニケーションにつながります。

ポイント

1. お客様の不満を不満で終わらさないために、**質問や提案の言葉を掛けて、次につなげることが大切です。**



それぞれのお客様の立場・視点になって、自ら考え・行動すること

この結果が、お客様の満足と感動につながること

これがマニュアルにとらわれない・言われたことだけする作業員で終わらない

私たちが目指す仕事人（プロフェッショナル）の姿です。



大切な立ち位置

顔を合わせなくても「おもてなし」の心は伝えられる

■観光パンフレットやお客様への案内をカウンターに並べるときどちら向きに並べますか？

たとえ、目の前にいないお客様とでも心を通わすことができるのです。

たとえ、お客様と直接顔を合わせない仕事を担当していても、担当者だからこそ分かるお客様の視点に立ってそこで気づくことを大事にして、自分にしかできないおもてなしを心掛けてみてください。それが、仕事の本当の楽しみにもつながっていくものです。

ポイント

1. **直接お会いしなくても相手の心に寄り添うことはできます。心を動かすこともできます。**そこにサービスとホスピタリティの違いが生まれるのです。



大切なルール

気分を害さないお断りのルール

■法律や規程等に基づいて「無理なこと」を「できます」とは絶対に言うことはできません。

お客様が希望されることをお断りすること、無理ですと言わざるを得ない場合もあります。ただし、ここで注意しなければならないのは、お断りの仕方です。「決まり」は「決まり」です。あるいは「決まり」から話を始め、分からない用語をずらずらと並べた説明を一方向的にされてはお客様も憤慨してしまうかもしれません。

まずは、お客様のお話を傾聴し、状況やご希望をしっかりと確認した上でお断りする場合は、こちらから「理由」を明確に分かりやすく説明しルールの押し付けをするような対応は決してあってはいけません。そして変わりの提案

をこちらからできないかを考え、そして、できるようにあれば代替案を添えましょう。最後に大切なのは完結です。話の終わりの際、お帰りの際の対応は丁寧な「お詫び」や「お礼」といった対応を心掛けましょう。

ポイント

1. お断りする時は、**状況と理由を必ず添える**。お客様の立場・視点になってお客様への想いを話せば、伝わるはずです。



大切な行動

相手を気遣うちょっとした「言葉」や「行動」が印象を高める

■ 想いのこもった言葉に行動を添える

杖をつかれたご高齢の方が訪ねていらっしゃる時に、「お疲れ様です」「足元にお気を付けください」という想いを伝えることは誰にでもできることです。ここで、窓口の状況を見ながら近くのソファにご案内して座っていただきながらこちらが隣に座って説明をさせていただいたり、カウンターに椅子がなければ用意させていただいたり、杖を置かれた際に何度も杖が倒れてしまっているようであれば杖立てを用意させていただくなど、お客様の立場・視点になって考えれば様々なことが考えられます。

その中のどれが正しいということではなく、何をして差し上げたいかを考えることに意味があります。市役所への信頼・お客様と職員の信頼関係づくりは、こうした日常の何気ないことの中に隠れています。

ポイント

1. **相手を気遣う言葉、何気ない動作、日常的な出来事の中に**、信頼の種がまかれています。

大切な言葉

「ありがとうございます」



■ 「すみません」と「ありがとう」の違い

「ありがとうございます」この言葉は私たちが最も大切にしたい言葉です。

感謝の言葉は偉大です。それは自分の幸せに跳ね返ってくるからです。

いつからでしょうか。「ありがとう」の代わりに「すみません」と言うことが多くなってきたのは。

会議の場所を教えていただいて「どうも、すみません」、落としてしまった資料を拾って手渡ししていただいて「あっ、すみません」。

しかし、「すみません」は、本来謝罪の言葉です。

人に何かしてもらった時には、謝罪の言葉を返すのではなく、感謝の言葉を伝えるべきではないでしょうか。「どうもありがとうございます。助かりました」、「お気遣いいただき、ありがとうございました」。

「ありがとうございます」私たちはこの言葉を大切にします。

■指摘を受けたら、まず「感謝の言葉」を伝える

「すみません」、「申し訳ございません」などのお詫びの言葉も、もちろん大事な言葉です。お客様から何か指摘を受けた場合には、謙虚に受け止めて「申し訳ございません」ということも必要です。でも、その時も「ありがとうございます」の想いを同時に伝えましょう。

たとえば、お客様から「トイレがちょっと汚れていたよ」と指摘を受けたとします。これに対してただ、「申し訳ございません」と言うだけではなく、「教えていただきありがとうございます。ご不快な思いをおかけしまして、誠に申し訳ございません」と感謝の言葉から口にするのです。

もちろん、言葉だけで終わらせては意味がありません。感謝とお詫びを伝えたらすぐに行動に移ります。信頼を築くためには何よりもスピード感が重要です。

自分がすぐに行ける立場であれば直行してきれいになります。行けない場合は担当者に連絡して「お客様からこういう指摘を受けました。確認と清掃をお願いできますか」と伝えます。

■指摘は信頼を生むチャンス

指摘を受けたら真摯な姿勢で素早い対応をすることが大切です。

大切なのは対応のスピードと報告です。

これを徹底することで指摘をされたお客様にも真摯な姿勢が伝わるものです。

お客様からの指摘は信頼を生むチャンスです。素早い対応と感謝の報告で、「なかなかやるな！」と褒めていただく。まさに、プロの誇りと意地の見せどころです。

■感謝の言葉がもたらす偉大な力

私たちは「ありがとうございます」の言葉を大切にします。

「ありがとうございます」という言葉は、お客様に対する感謝の言葉ではありますが、実は自分自身に返ってくる言葉でもあります。

心から「ありがとうございます」の言葉を掛けている人は、その言葉が自分に返ってくるのを実感しているはずで
す。逆に言えば、真剣に「ありがとうございます」を言わない人は、その言葉が自分に返ってくることはないのです。

**安曇野市役所の接遇の「軸」にあるのはお客様との接遇で私たち職員が幸せになるということです。この重心
になるのが「ありがとうございます」の精神だと考えます。**



心を込めて「ありがとうございます」と発すると、自分の中に肯定的なエネルギーが湧いてきます。そのエネルギー
は相手にも共鳴して、さらに大きなエネルギーとなって戻ってきます。

■感謝することで「感性」が育つ

「感謝する」このことを意識するだけで、言葉の掛け方も変わってくるのではないのでしょうか。最初はごちなくて
も、少し恥ずかしくても意識的に、「ありがとうございます」と口に出してみましょう。

これは、腕立て伏せや腹筋運動などの筋トレと同じようなものです。続けていくうちに心の筋肉が鍛えられ、
堂々とした「姿勢」が身についてきます。「姿」に「勢い」がついてきます。また、相手のことを気遣ううちに、感性が
育ち、物事に気づく力も養われていきます。

「ありがとう」は、言われたほうも、言ったほうも嬉しい気持ちになる言葉です。

誰もが幸せに仕事をするための「ありがとう」をもっと積極的に使っていきましょう。



ポイント

1. お客様からご指摘をいただいたら、まずは感謝。その後、スピーディに対応し、それが済ん
だら可能な範囲でお礼を述べます。すぐには対応できない場合も、経過をご報告します。

2. 周囲への感謝は仕事の基本。真剣な「ありがとうございます」は自分に戻ってきます。

大切な言葉

お客様は、個人情報に配慮しながら極力お名前でお呼びします

■お客様と〇〇様、そして〇〇さん

私たちは、市民の皆様をはじめ観光やビジネスなどで安曇野を訪れた方々や移住を希望される皆様など安
曇野市に関わっていらっしゃる全ての方々を「お客様」とお呼びすることを原則とします。

ただし、個人情報の保護に関する法律に基づき、また、お客様に配慮しながら可能な限りお名前でお呼びす
る姿勢を心掛けます。

これは、お客様をお名前でお呼びすることで、お客様との距離は確実に近いものになるからです。

まず、名前を「〇〇様」とお呼びします。そして、お互いの信頼関係が築かれたところで誠意を持って、「〇〇さん」とお呼びします。

したがって、「〇〇さん」とお呼びできるお客様がたくさんいる職員は安曇野市職員を代表する接遇のプロフェッショナルです。

ポイント

1. 「お客様」とお呼びすることは、接遇の相手に対する「姿勢」です。そして、お客様とのお互いの信頼関係のもとにお名前を「〇〇さん」とお呼びさせていただけるお客様が一人でも増えてくればそれは組織で質の高いホスピタリティをご提供できる職場環境が醸成されてきたと言えるでしょう。



理想像

自ら考え・行動する職員へ（考勤がプロフェッショナルの道）

■ホスピタリティの答えは一つではありません

仕事のプロへの道は、「考えること」を意識することから始まります。これは筋力トレーニングと一緒に。毎日コツコツと「考える」繰り返しが自分の感性を磨き、心の筋肉の成長を促してくれます。

ポイント

1. 誰かに言われたことをこなす・たんに提供することは、誰にでもできます。私自身でできることは何か、それを考えることから、仕事は自分のものになってきます。



ホスピタリティの答えは一つではありません。

そして、一人でできることには限りがあります。

私たち一人ひとりがホスピタリティを発揮し・共有することで

一が十にも百にもなります。

ホスピタリティ溢れる安曇野市役所に私たちみんなですていいきましょう。



ポイント3 印象度UPに向けた自己管理

キーワード

イメージをデザインする

○第1ステップ 《普段からの意識》

対応していないときの状況もお客様に見られています。

⇒窓口対応が完璧でも、対応時以外の待機姿勢がよくないとお客様の不快感や、対応時のコミュニケーション障害につながる可能性があります。

— 接客における悪い非言語コミュニケーション — ※人は言葉よりも非言語を信じます。

- 腕組み○足を組む○ほおづえをつく○ペンで遊ぶ○貧乏ゆすりをする○相手に見えないようにメモをとる○反応しない○何度も時計を見る○何度も座りなおす
- 顔や頭に触りながらきく など

○第2ステップ 《実践》

1. 身だしなみに心掛ける

★身だしなみのポイント ①清潔感 ②機能的 ③控え目

★ネームプレートの位置は見やすい位置に付ける

2. 身の周りの整理整頓

★書類の整理整頓

★椅子の位置が煩雑になっていないか

★書庫の戸棚が半開きになっていないか

3. アイコンタクトで相手の顔を見て笑顔

4. 座っている姿勢に注意し、口角をあげて待機

※詳細は、「接遇の基本 47 のマナー」をご覧ください。

ポイント4 拡げる

キーワード

通勤中も市民の皆様へ積極的なお声掛け（あいさつ）

■接遇の行動範囲

私たちにとってのお客様は、市民の皆様をはじめ観光やビジネスなどで安曇野を訪れた方々や移住を希望される皆様など安曇野市に関わっていらっしゃる全ての方々です。そして、私たちは庁舎を離れた業務中の現場でも、駐車場から庁舎に向かう通勤中であっても私たちは安曇野市職員の一人であることを自覚しなければなりません。また、休日の地区行事等への参加の際も私たちはいち市民であると同時に安曇野市職員であるという自覚を持って参加しなければなりません。

したがって、私たちにとって**接遇の場所は、職場内に限られたものではありません**。通勤中も市民の皆様へ積極的なあいさつのお声掛けをするなど、**職員は職場外でも市民の皆様とコミュニケーションを図りましょう**。

ポイント5 変革

キーワード

「自分が変わることで「まわりが変わる」

■実践の3ステップ

①知っている ⇒ ②できている ⇒ ③常にできている・習慣づいている

キーワード

「習慣」は、「言葉」と「行動」から始まる

私たち一人ひとりが安曇野市役所の「顔」です

接遇の基本

47のマナー

使用方法

STEP 1 印刷 自席の見える位置に常備

状態：意識している

STEP 2 熟読 セルフチェック

状態：知っている

STEP 3 実践 職場内相互チェック

状態：している・できている

STEP 4 管理・監督職による日ごろの観察・指導

状態：常にできている
・習慣づいている

目指す接遇状態は、「基本を習慣づけている」こと。

接遇の基本を習慣づけている

(これ以降のページのチェック欄に全てチェックが入っている状態)

この先に「ホスピタリティ」があります。

基本の心得—1

01

責 任

自分の任務や義務を果たす

責 任

- 指示された仕事や担当業務を途中で投げ出すことなく、最後までやり遂げる。
- 公務に関する法令を遵守する(コンプライアンス)。
- 自分が求められている役割や与えられた職務において、自ら進んで実行し、責任を引き受ける。
- 自分の言動や関与した事柄から生じた失敗や損失に対して、補う義務を負っていることを認識する。

基本の心得—2

02

規 律

規則やルールを順守する

規 律

- 職員服務規程や職場ルール、所定の業務処理・手続き等を順守する。
- 勤務時間を順守し、やむを得ない事情であっても、上司に無断で欠勤・遅刻・早退をしない。
- 上司の指示・命令を受け入れ、素直に従う。

基本の心得—3

03

協 調

組織の目標達成に向けて、
他者へ業務協力や応援を行なう

協 調

- 上司や先輩・同僚との間でトラブルを起こさず、良好な人間関係を維持する。
- 自ら進んで上司や先輩・同僚へ業務協力・応援を行なう。
- 自分が得た有効な情報は、他のメンバーに伝え、共有する。
- ミーティングでは、他のメンバーの意見を尊重し、
また、議論を発展させるために自分の意見も進んで発表する。

あいさつ—1

04

第一印象

- 口角(口の両端)が上がって目が笑っている
- 相手の目を見ながら(アイコンタクトをとりながら)話をしている
- 背筋を伸ばして顔を上げている
- 明るく聴き取りやすい声ではっきりあいさつしている
- 身だしなみは、控え目・機能的で清潔感がある

第一印象

第一印象は、一般的にあいさつ程度の時間で決まると言われています。

一度相手に与えた印象はなかなか変わりにくく、もしも悪い印象を与えた場合、それを変えるためには非常に長い時間がかかります。

お客様とのかかわりでは、あなたの印象は個人ではなく、安曇野市役所全体として評価されます。

あいさつ—2

05

返 事

- 名前を呼ばれたら、明るい声ではっきり返事をしている
- 早すぎず、遅すぎず、タイミングよく返事をしている
- 明るい声で「はい」と言っている
- 顔だけでなく、身体も相手に向けている
- 場合によっては呼んだ人(お客様・上司等)のところまで行く

返 事

名前を呼ばれたら返事をするのはコミュニケーションの基本です。

しかし、名前を呼ばれても無言で顔だけ向ける人も世の中には多いそうです。

名前を呼ばれたら、目と口と身体を使って、明るい返事をする事で、

あなたの印象がアップします。

あいさつ言葉

- 明るいトーンを意識し、お詫びの時のみ声のトーンを下けている
- 自分から積極的にあいさつをしている
- 語尾を不自然に伸ばしていない
(不自然に伸ばしている例“は～い” “ありがとうございます～す”等)
- 時間や状況、相手によってあいさつ言葉を使い分けている

あいさつ言葉

「挨拶(あいさつ)」の文字には、「心を開いて相手に近づく」という意味があります。
あいさつはコミュニケーションの第一歩、そして第一印象を決める重要な要素です。
自分から積極的にあいさつをしましょう。

- 朝(午前 10:00 頃まで)のあいさつ — 「おはようございます」
- 昼(午前 10:00 から業務時間内)のあいさつ — 「こんにちは」
- 感謝の言葉 — 「ありがとうございます」「ありがとうございました」
- お詫びの言葉 — 「申し訳ございません」
- 用件を承った時 — 「かしこまりました」
- 退庁のあいさつ — 「お先に失礼します」

お辞儀

- かかとをつけ、手は前で組むか、ズボンの脇線に添えている
- 身体を傾けた時は、頭の後ろから背筋が一直線になるように意識し、頭だけを下げている
- 状況により、会釈(15度)普通礼(30度)敬礼(45度)を使い分けている
- すばやく身体を傾けたら一瞬止め、ゆっくりもとの姿勢に戻っている

お辞儀

感謝や歓迎やお詫び等の気持ちを形に表して伝えるのがお辞儀です。

職員として、また一社会人としてお辞儀の基本を身につけましょう。

15度 会 釈 — 庁舎内でのすれ違い、顔見知りの人へのあいさつなど

※目線 約 3.0m先(相手のウエストあたり)

30度 普通礼 — お客様の出迎え、上司へのあいさつなど

※目線 約 1.5m先(相手の膝あたり)

45度 敬 礼 — 上司へのあいさつ、来客の出迎えなど

※目線 約 0.5m先(相手のつま先あたり)



あいさつ—5

08

配慮の一言

- 歓迎会等をしていただいた翌日
あいさつ+「昨日はありがとうございました」と伝えている
- 仕事でミスをした翌日
あいさつ+「昨日は申し訳ございませんでした」と伝えている
- 工作中的上司に声をかける時
「お仕事失礼いたします」と言っている

配慮の一言

先輩や上司に質問がある時、「あの～ちょっとききたいんですが」なんて言ってませんか？

例えば、「お仕事失礼いたします。質問があるのですが、今よろしいでしょうか？」

と言ったらどうでしょう？ ずいぶん印象がよくなるはずです。

日常のちょっとした会話の中で配慮のある一言を言う習慣が身につけば、

言われた方も言った方も気持ちのよいお互いが働きやすい職場形成につながります。

表情—1

09

目線とあごの角度

- 話を聴くときは、相手の目を見るように(アイコンタクトをとるように)意識している
- 相づちのタイミングで目線を合わせている
- じっと長時間見つめていることは控えている
- 横柄な印象を与えないようにあごはやや引いている
- 上目遣いにならないように下を向きすぎしていない

目線とあごの角度

「話を聴くときは相手の目を見る」と言いますが、じっと見つめたらどうでしょう？

見つめられるのは時に圧迫感を感じるものです。

相づちを打つタイミングなどタイミングよく目線を合わせましょう。

あごを上げると横柄な印象に、そして引き過ぎると上目遣いで、

疑っているような印象を与えます。

無意識のうちに、相手に不快感を与えていないか振り返ってみましょう。

表情のコントロール

- あいさつは笑顔で行っている
- お客様と会話をする時は、不快感を与えない表情を意識している
- お詫びをする時は申し訳なさそうな表情で、笑顔は見せていない
- TPO(時、場所、場合)に応じた表情コントロールをしている

表情コントロール

笑顔はとても大切です。

しかし、クレーム対応する時に笑顔だったらどうでしょう？

お客様は不快感を持たれるに違いありません。

上司や先輩から注意を受けた後、「ムスツ」と不機嫌な表情をしていませんか？

社会人として、時・場所・場合(TPO)に応じた、ふさわしい表情のコントロールをすることで、あなたの信頼感を上げましょう。

身だしなみ—1

11

身だしなみ

- ひげは無精ひげ、剃り残しがないか注意している
- 爪は清潔に保ち、長くなりすぎないようにまめに整えている
- 香りのおしゃれは不要。においが気になる場合は、ほんのり香る程度、もしくは制汗剤を使用している
- 明るい印象を与えるナチュラルメイクをしている
- マニキュアをつける場合は、淡いピンクやベージュ系の色合いで、ラメ入りは避けている

身だしなみ

身だしなみの基本は「清潔感」です。

お客様に信頼される職員、組織の一員になるためには、
誰からも好感を持たれるような身だしなみに心掛けましょう。

ポイント

「身だしなみ」と「おしゃれ」の違い

「身だしなみ」は、不特定多数の相手のためにする不快感を与えないための最低限のマナー

「おしゃれ」は、自分あるいは、ある特定の人のためにするもの
ビジネスマナーで求められるのは、「身だしなみ」です。



髪型

- 髪の色は自然であることを基本として、染色も自然に近い色をしている
- 前髪は目にかからないようにしている
- 整髪料は香りの強いものは避けている
- 長い髪はまとめているなどして、清潔感のある髪型をしている
- 髪が長い場合、後れ毛をださずにフェイスラインをすっきりだすようにまとめるか留めている
- 髪留めはシンプルで目立ちすぎないものを使っている

髪型

お客様に信頼されるために、清潔感のある髪型を心掛けましょう。

髪の色は自然のままか、染める場合は本来の髪の色と大きく変わらない程度にしましょう。

ポイント

目安は、おじぎをしたときに髪が「バサッ」と顔にかからないようにすることです。髪が長い場合は髪の毛をまとめたり、耳にかけたり工夫をしましょう。

また、髪を手で触る動作が必要のないようにすることも目安のひとつです。





○「初頭効果」と「メラビアン」の法則

身だしなみについて、“最初が肝心”とよく言われますが、それはどうしてでしょうか。

そのメカニズムをひも解いていくには、
「初頭効果」と「メラビアンの法則」を理解する必要があります。

「初頭効果」とは、**第1印象がその後の判断に影響する**ということです。

一度印象がつくられてしまうと、
相手はその印象にとらわれてしまい、
あとから訂正することは難しくなってしまうというものです。

皆さんも心当たりがありませんか？

「メラビアンの法則」とは、他人からの情報伝達方法において、

言葉からは7%、
話し方（声のトーン、強弱、スピードなど）からは38%
見た目（表情、服装、態度、姿勢、手振りなど）からは55%

の割合で情報が伝達されているというものです。

つまりは、**最初の見ただ目で、その人の印象はほとんど決まる**といっても過言ではありません。

服装

※ここでは、スーツ又は、ジャケット、カーデガン等で「清潔感」ある服装の一例を示します。

- スーツは身体に合ったサイズであり、きちんとプレスされている
- オーソドックスな色、形のスーツを着用し、汚れやほつれがない
- シャツは白、淡い色、または無地に近い程度のストライプである
- ネクタイは派手すぎず、スーツに合ったものをきちんと締めている
- お客様の見やすい場所に名札をつけている
- 働きやすく身体に合ったものである
- 派手な色柄は避け、ベーシックなデザインのものを着用している
- スカートの丈は短すぎない程度である
- シャツは襟元が開きすぎない、シンプルなものを着用している



服装 ※スーツ等上記以外の服装のケースは下記ポイントを参考にしてください。

服装は第一印象を決める大きな要素です。いくら仕事ができても、しわが目立ち、手入れをしていない服装では、信頼できる職員とはいえません。清潔感と折り目正しさを感じさせるような着こなしをしましょう。

ポイント

作業着等の場合も同様に基本となるのは「清潔感」と「機能的」「控え目」です。

作業する際や、業務効率に適した服装になった場合でも、デスクに戻る前には着替え、会議などの際は、上着を着用するようにしましょう。

(業務服は、各職場にふさわしい服装がありますので、これらを基本とし、各部署内で統一された服装を心掛けてください。また、クールビズ等の特別の場合は、別途通知に従ってください。)

※「貸与作業服」は通勤には使用しない。



体に合っている

汚れ・ほつれがない

プレスされている



小物

- 小物は派手な色柄は避け、シンプルなデザインで機能的なものを着用している
- 靴はシンプルでスーツ等服装に合わせた色で、すり減ったり、汚れたりしていない
- 業務中サンダルを履く場合は TPO(時間・場所・場合)を考えて履き替えている
- 靴下はスーツ等服装に近い色に合わせ、派手な色柄は避けたものを着用している
- アクセサリーは過度に派手なものは避けシンプルなものになっている
- 靴はつま先とかかとを覆うシンプルなデザインである
- スtockingは派手な色柄は避けたものを着用している

小物

持ち物や身につけている小物を通して、その人のイメージが作られていきます。

自分の身につけているものをキチンと手入れして使っていますか？

どんなに高価な靴を履いていても、汚れていたらどうでしょう。

自分の身につけるものをもう一度見直してみましょう。

お客様は見ています！！

➤ **窓口で対応している人以外も見られています！**

- ・電話の背後の声も聞こえています。
- ・対応していない人も私語・大声・笑い声には気をつけましょう。

➤ **お客様に配慮した飲食・喫煙を心掛けましょう！**

・勤務中の飲食・・・

1. お客様の目の前(窓口)での飲食は控えましょう(必要に応じ場所の確保が必要です。)
2. お客様の目の届く机上に「ペットボトル」「缶」「水筒」を置き放しにするのは避けましょう(引出しにしまったり、カバー(ケース)を使用するなど工夫をしましょう。)
3. TPO(時間・場所・場合)に応じた飲食を心掛けましょう。

・喫煙・・・ TPO(時間・場所・場合)や回数に配慮しましょう。

➤ **身だしなみの視点はお客様です！**

- ・お客様の視点に立って、不快に感じない身だしなみを心掛けましょう。
- ・身だしなみの基本は、「清潔感」「機能的」「控え目」です。
- ・ポケットに手を入れて歩いていないかといった態度にも気配りをしましょう。

➤ **身だしなみを楽しむポイント！**

- ・ONとOFFを意識することが、お客様に好感を持っていただけるビジネススタイルを楽しむポイントです。

➤ **健康管理も大切な身だしなみです！**

お客様をお待ちする準備はできていますか？

大切にしたい日ごろの健康管理5つのチェックポイント

- 寝不足ではありませんか？
- お酒は飲み過ぎてはいませんか？
- ストレスをためていませんか？
- 朝食をきちんととっていますか？
- 適度な運動をしていますか？



立ち居振る舞い—1

15

庁舎内の歩き方

- 庁舎内では、顔を上げて背筋を伸ばして姿勢よく歩いている
- 急いでいても走らないで歩いている
- お客様とすれ違う場合は通路を譲り、あいさつもしくは目礼をしている
- 複数で歩く時は広がって話をしながら歩いていない
- ポケットに手を入れたままで歩いていない

庁舎内の歩き方

庁舎内や訪問先で廊下を歩く時、背中を丸め、下を向いて歩いていませんか？

歩き方一つで、「なんだか自信なさそうな人だな」「やる気がなさそうだな」と思われてしまいます。

歩き方は、自分が思う以上に印象を左右するものです。

顔を上げて、背筋を伸ばしてさっそうと歩きましょう。

また、庁舎内ではどんなに急いでいても走るのは危険です。

小さいころ学校で先生に言われた記憶がよみがえってきませんか？

勢いあまって誰かとぶつかる・・・なんてことになりかねません。

急いでいる時も早歩きにとどめましょう。

話を聴く姿勢

- 座る時は背筋を伸ばして顔を上げている
- 足組みや腕組みはしていない
- 膝を大きく開きすぎしていない
- 話し手に注目し(アイコンタクトをとり)、タイミングよくうなずき、相づちを入れている
- 話の内容を復唱し、お客様の話の内容を確認しながら聴いている
- 話を途中でさえぎらず話が終わるまで聴いて、必要なことはメモ取っている
- 話し手のペースに合わせて話を傾聴している

話を聴く姿勢

話を聴くときに何の反応もせず、黙って聴いているだけだと、相手は「本当に話を聴いているのかな？」と不安になります。

会話の途中でメモを取ったり、タイミングよくうなずきや相づちを入れたりすることで、「聴いていてくれる」という安心感につながります。

横柄な態度で話を聴くのも相手に非常に失礼な印象を与えます。

疑問点がある時は、途中でさえぎって質問するのではなく、メモをしておき、話が終わった後でまとめて聴きましょう。

Lesson 窓口対応の実践

■ 対応の手順

毎日、市役所には多くのお客様が来庁します。しかし、どの課や窓口へ行けばよいのかを、あらかじめご存知の方は少数です。

不安と緊張に包まれたお客様にとって、あなたの対応はとても重要です。

① にこやかにあいさつをする

あなたは、市役所の顔です

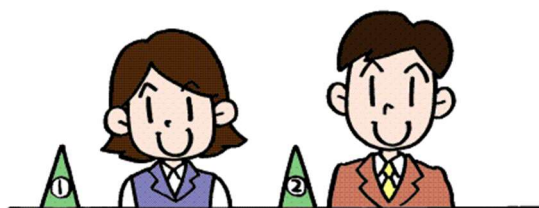
② 用件を伺う

一人ひとりが、市役所の代表であるという自覚を持って、お客様に好感と安心感を与え、信頼していただけるようにしたいものです。

③ 判断する

〇〇課窓口

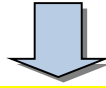
④ 説明・対応する



⑤ 気持ちを込めた
あいさつで見送る

① にこやかにあいさつをする

あなたの第一印象で、市役所のイメージが決まります



あなたの心掛け次第で、市役所のイメージを変えることができます

窓口にお客様が見えたら、サッと席を立ち、すばやく対応し、明るく「おはようございます（あいさつ）」と“おもてなしの心”を添えてあいさつをする。



「お客様より先に」

「にこやかに」

「はっきりと」

●混雑時には情報の提供、お礼やおわびの言葉を掛ける。

「恐れ入ります。あと〇分ほどお待ちください。」
 「〇〇分くらいかかりますが、よろしいでしょうか？」
 「大変お待たせしました。」
 「お待たせしてすみませんでした。」



●相手から先に声をかけられたとき

- (1) きちんとあいさつや返事を返します。（相手よりも少し大きな声で）
- (2) 笑顔で対応します。（相手よりも少し良い笑顔で）
- (3) おじぎを丁寧にします。（相手よりも少し丁寧に）

**プラスの印象を与えてからスタートし、
良い印象を残しましょう。**

② 用件を伺う

話し上手は聴き上手

- どんなことでも真摯な態度で話を聴くことが大切。
- メモ、相づち、質問を交えて、整理しながら聴く。
- 先入観を捨て、公平な立場で聴く。
- 途中で話しの腰を折るようなことは禁物。
- 忙しいときほど(お客様の立場になって)落ち着いて聴く。
- 相手の言葉だけで判断せず、何を言いたいのかを正しく把握することが大切。

「よく聴いて」

「早く正しく」

「理解する」

◎ カウンターに着席しているとき

- ・カウンターのあある職場は、立って対応し、相手が座ってから自分も座る。
- ・窓口の込み具合に応じて、職場単位でその日の対応を統一するなど、対応に差が出ないようにする。

◎ カウンターを離席しているとき

「大変お待たせしました」などの一声をかけてから用件を聴く。(丁寧な対応を心掛ける。)

◎ 名指人又は担当者でないと対応できないとき

「しばらくお待ちください。担当の〇〇と代わります。」(引き継ぐ際に、聴いた内容をメモなどと一緒に伝達する。)

◎ 担当者が不在のとき

「せっかくお越しいただきましたが、あいにく担当が不在です。差し支えなければご用件をお伺いします。」(お客様の希望を聴く、場合によりお客様の氏名、住所、電話番号、電話の要否、再訪問日時なども伺う。)

◎ 他課に引き継ぐとき

内線電話などで担当課・担当者を確認し、用件や内容を伝えてから、お客様を案内する。

◎ 伝言

「かしこまりました、〇〇が帰りましたら、そのように申し伝えます。」

あなたの判断は市役所の判断

- 自分でできることか、上司や先輩に相談しなければならないことか、自分の権限、立場、状況をよく把握した上で判断する。
- 正しい判断ができるよう、日ごろから業務内容を十分把握し、お客様の要望にこたえられる知識と技量を備えておく。
- 用件に関する内容、関係資料、書類などを確認してから判断する。
(内容の復唱や質問が有効です。)

「公平」**「正確」****「迅速に」****◎“たらい回し”にならないように！**

「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が済ませられるような判断を心掛ける。

◎クッション言葉を使いこなそう！

市役所の業務は、基本的には法令に基づかななくてはなりません。そのため、どうしてもお客様の意向に添えないことが出てきます。そのようなときは、表情や態度はソフトに、否定表現はできるだけ避けて、「クッション言葉」を使いましょう。

(クッション言葉の例)

- 恐れ入りますが…
- お手数ですが…
- 失礼ですが…
- ご足労をおかけいたしますが…
- よろしければ…
- あいにくですが… etc

④ 説明・対応する

あなたの公平で手際よい仕事の処理がお客様の満足につながります

●説明の仕方

私たちの仕事は、どうしてもお客様に理解し、納得してもらわなければならないことがたくさんあります。

「規則ですから」の一言で片付けず、お客様に分かりやすい言葉で、丁寧に説明します。

◎分かりやすい表現で

職場内の専門用語は、分かりやすい言葉に言い換え、また、極端な表現(例:絶対、最高)や、誤解を招くような表現(例:なるべく善処したいと思います…)は避けます。

◎お客様の理解度、年齢などに合わせて

高齢者や障がいのある方には、言葉の一つひとつをよく聴き取れるようにし、話し掛けるときは、相手の反応を見ながら“ゆっくり”“分かりやすく”会話するよう心掛けます。

《ワンポイント・アドバイス》

- (1) お客様と同じ立場になって考える。
- (2) 一致する点と、相違する点をはっきりさせる。
- (3) お客様の期待や要求に訴えかけて話を進める。
- (4) 一挙に片付けようとせず、段階的に進める。
- (5) あなたの誠意と熱意を持って話を進める。
- (6) お客様の感情の動きに注意し、言葉に十分注意する。
- (7) 結論を押しつけないで、お客様が自分で納得するような進め方をする。



◎業者の方に対する対応のとき

・周囲の人に誤解されるような言動は慎みましょう。とかく顔見知りの業者の方の場合は、なれなれしい態度になることがあるので、注意しましょう。

・書類の受け渡しは、顔見知りの業者の方であっても、必ず両手で受け渡しをしましょう。

●処理の仕方

- 正確を期するために、マニュアルを手元に置く。
- 書類の受け渡しは丁寧に、動作はテキパキと。
- 長く待たせたり、雑に処理をしないように。
- もう一度確認する。（「これでよろしいですか？」）

◎ 申請書などの記載漏れ

あなたが見慣れた申請書も、お客様の目には初めてのものです。書類に間違いや記載漏れがあった場合は、丁寧に訂正を促します。

（あなたが初めて申請書を見たときの気持ちを忘れずに・・・）

●行政のプロとして

- 私たち一人ひとりが、市役所の顔です。
- 「分かりません。」は通用しません。
- お客様にとって「市役所は1つ」、まして「課は1つ」。
- 縄張り意識・分業意識は捨て去ります。



《 知っておこう 周りの仕事 》



☆ 仕事は、ワンマンプレイではいけません。職場の同僚と協調し、必要に応じて上司に報告する。

☆ 一般的なものに関しては、マニュアルを作ったり、ポイントを書いたコピーを配り、いざというときに役に立てる。

☆ 自分の仕事に余裕のあるときは、周りの仕事の内容も勉強しておく。

《 自己啓発のすすめ 》

☆ 最近の時事問題を知っていますか？

☆ 自分の仕事に関する本を読んでいますか？

⑤ 気持ちを込めた
あいさつで見送る

さわやかに一言添えて見送みましょう

- 全ての用件が済んだか、最後にもう一度確認する。
- 気持ち良く帰っていただけるように心掛ける。
- ねぎらいの言葉で見送る。

「ありがとうございました」

「お気をつけて」

「ご足労をおかけしました」

「お疲れさまでした」



注意) 「ご苦勞さま」は目上の人から目下の人へのねぎらいの言葉です。

■ 苦情の対応

市役所への苦情にはいろいろなものがあります。

“大切なお客様の声をお聴きする”という気持ちで苦情に耳を傾けます。

《苦情を持った人に対する対応》

- (1) 感情的にならずに、相手の話を最後までよく聴く。
- (2) 苦情の内容を聴き取り、原因・処理方法などを判断する。
- (3) 相手の立場に立って共感する態度をとる。
- (4) 言い訳、責任回避は禁物。
- (5) 焦らず、じっくり時間をかける。

【苦情対応マニュアル】

手 順	ア ド バ イ ス
① まず、冷静になって話をする土壌づくりを。	○ 座っていただく。 立っていると、どんどん感情的になる。 ○ 相手が大きい声のときは、少し小さい声で対応する。 ○ 自分の名前をはっきりと告げる。 「私、〇〇係の〇〇です。」
② 相手の言うことを感情的にならずに、謙虚に聴く。	○ 相手が感情的な時は、途中で話を遮ったり、反論したりしない。
③ 相づちを入れる。 ※ 共感する態度で。 「そうなんですか。」 ※ お客様の言葉を繰り返す。 「..だったんですか。」 「..そういう事だったんですか。」	○ 事実関係がはっきりしないとき。 「言った」「言わない」etc. 基本的に相手の言い分を尊重し、対処する。 ○ なかなか怒りが収まりそうにないときは場所を変えて。 (例:カウンター ⇒ 応接コーナーで着席して) 「ゆっくりとお話をお聴きしますので」 又は、「詳しくお聴かせください。」 ⇒ 「どうぞこちらへ」…案内
④ 相手の状況を的確に把握し、冷静になってきたら… よく分からない点については、質問し、苦情の原因を正確に把握する。	○ 現在までの経過などを詳しく聴く。

次ページへ

手 順	ア ド バ イ ス
<p>⑤ こちらから丁寧に説明する。 ※苦情の趣旨を理解していることを説明する。</p> <p>⑥ 苦情の内容を上司に報告する。</p> <p>⑦ 苦情を生かす。 苦情の発生した原因を分析し、再発しないよう対策を講ずる。 担当職員間、関係部署に連絡し、情報を共有する。</p>	<p>○ 自分で判断できないときは、上司の判断を仰ぐ。</p> <p>○ 自分が担当でない場合 「その件でしたら、〇〇係の〇〇が担当者(苦情のときは責任者と言った方が効果的)です。ただ今呼んで参りますので、少々お待ちください。」 ⇒状況を簡潔に引き継ぐ。場合によっては同席したほうがよい場合もある。</p> <p>○ 相手の要望に添えないときはっきりその旨を伝えるとともに、たとえ法律、条例、規則などによってできない場合も、一方的に突き放した言い方はせずに、法律などの趣旨を説明し、理解を求める。 「ご事情はわかりました。現状の決まりでは、～して差し上げられないものですから、何とかご理解いただけないでしょうか。」</p>
<p>● 「市長を出せ」「部長はいるか」 …役職名だけの呼び出し</p> <p>● 庁舎内で騒ぎがあったとき</p>	<p>苦情のことが多いので、取り次ぐ前に用件・氏名を確認する。 用件・氏名を述べない場合は、興奮を静めるため場所を移し、じっくり話を聴く姿勢を保ち、できるだけ用件の把握に努める。 それでも納得してもらえない場合は、段階的に上司に代わる。</p> <p>・所属長に報告 ・庁舎内の秩序が維持できないと判断される場合は、人事課へ連絡</p>
<p>● 不当要求行為等(行政対象暴力)の対応</p>	<p>別途、不当要求行為等の対応に基づき対応する。</p>

組織（市役所）を代表しているという意識を持ち行動する

Lesson クレーム対応 4 STEP

(1)手順1:クレーム対応前に

- ①「組織を代表している」という意識を持ち、行動する。

クレームは自分個人に対して寄せられるものではなく、組織に対して寄せられるものも多くあります。

自分は、当事者ではないので関係ないという態度は、お客様(市民の皆様)の気持ちを全く汲んでおらず、組織の一員として無責任な行動です。

→**お客様のお申し出に対し、自分は関係ないという態度は許されません。**

- ②自分が直接関与していないことでも、同じ組織の一員として対応する。

組織の代表として振舞う

自分のしたことが原因でないクレーム(上司・先輩・同僚・後輩などが引き起こしたクレーム)に対しても、組織の一員として対応するのが基本です。

大切なのは
相手の心情を理解する
ことです

(2)手順2:「お詫び」・「お客様の話を聴く」・「誠実に対応する」

お客様に合わせた対応をする

- ①クレームには誠実な態度で臨む

クレーム対応でやってはいけないこと ~言い訳・言い逃れは組織の信用を損なう

適当な嘘をついて1回目はごまかせても、2回目は通用しない
言いくるめられたことで、お客様は不信感を持ち、信用という大きな財産を失います。

→**「その場を取り繕うこと = 次はない」と考えましょう！！**

クレームに対応しているときは苦しくても、長期的に関係を良好に保つためには、その場を取り繕うようなことはやめましょう。

■話をする時のポイント

- 相手の目を見て話をする
- 誠実に対応する(ごまかしや嘘は厳禁)
- 熱意をみせる

②クレーム対応の第一声は「お詫び」から

a.クレーム対応に対する認識不足

例)「クレームがあっても最初は一切、誤ってはいけないんですよね？もし裁判にでもなったら、不利になるんですよね」

→「お詫び」がないことで、お客様が「対応が悪い」と感じ、クレームが拡大してしまいます。



b.クレーム対応の第一声はまず「お詫び」から

お客様が困っている事実に対して、その心情を理解し、「お詫び」をする

③「お詫び」をする理由

人として「心情を理解する」のは当然

a.人として、「困っている」人がいたら「心情を理解する」のはごく普通のこと。

全面的に組織や自分の「非を認めて」「謝罪せよ」という訳ではありません

お客様が**お困りの事実に対して**、お客様の心情を推し量って、言葉を掛ける

b.最初の「お詫び」は、「首長への手紙」や裁判沙汰を減少させます。

一般企業の例では、「お詫び」の徹底により「社長への手紙」という形でくる「重クレーム」が10分の1に減少した例があります。

c.自治体サービスをご利用いただいている「特別な」お客様であることを思い出す。

※本当に「お詫び」は裁判で不利か

裁判では、クレームを申し立てた側に具体的な損害の事実がなければ、賠償責任はありません。

クレーム対応の現場では、「お詫び」の後、事実を冷静に確認していけばよいのです。「裁判に負けるから」という心配は杞憂（きゆう）です。

また、裁判は相手が起こす気がなければ開かれませんが、裁判にまで発展するクレームの多くは、

「対応が悪かったから」もっと言えば「最初に謝らなかったから」というものが多いのではないのでしょうか。クレームから訴訟に発展し、新聞記事になったものを見ていると、原告側コメントに「まず謝ってほしかった」というものが実に多いのです。

④心情理解のある「お詫び」

誠意のこもった「お詫び」を言えるようになるには、声に出して「お詫び」をする練習を繰り返し、実施するのが早道です。まずは「言い慣れる」ことを目指しましょう！

■お詫びの練習～以下を声に出して言う

- 「ご不便をおかけしまして申し訳ございません」
- 「お時間を取らせてしまいまして、申し訳ございません」
- 「せっかく施設をご利用いただきながら、誠に残念でございます」

⑤お客様の話をきく

クレームを我慢して聴き、言い訳をしない

a.クレーム対応を妨げる「説明」「言い訳」

お客様の話を全然聞いていない場合、クレームを大きくしてしまいます。

- 例) お客様 「窓口の人の対応がすごく悪くて、露骨に嫌な顔をされたんですけど、……………」
 対応者 「今日はイベントがある関係で人手が足りなくて、窓口の人間もものすごく忙しくて対応しきれないということです。それにこの時間帯は一日のうちで一番混雑しますから、それを十分承知していただかないと……………」

このように、相手の話を最後まで聞かず、「言い訳」や「説明」を始めてしまう。もしくは、黙って聞いてはいるけど無反応、無表情……………、などという対応を自分がされたらどうでしょう？相手の立場に立って考え自分のこれまでの対応を振り返ってみましょう。

b.まず、相手の言うことを「3分間」聴くこと！

当たり前のことですが、クレームを寄せてくるお客様は「怒って」います。そのお客様に対して、自分の立場を主張したり、お客様の間違いを指摘したりするのは早計です。

■お客様の気持ちを逆なでしない

無意識のうちにお客様のご意見・ご意向の間違いを指摘したり、即座に反論をしてしまいがち(相手の気持ちを「逆なで」してしまう。)

→ まず、「3分間」聴くという姿勢で対応する

■話を聴くときのポイント①

まずはお客様の話を「3分間」聴くという姿勢で対応する

c.相手の「心情を理解」し、話を「聴く」そして、「気持ちを鎮めていただく」

クレームを受ける側にとっては小さなことでも、お客様にとっては「大きな」「大切な」こと。
話を聴くうちに、お客様の頭の中もだんだん整理され、徐々に気持ちが晴れてきます。

例) お客様 「窓口の人の対応がすごく悪くて、露骨に嫌な顔をされたんですけど、……………」
 対応者 「さようございますか。施設をご利用いただきながら、誠に申し訳ございません。
 どのような状況でございましたか？恐縮ですが、教えていただけますでしょうか。」

「お詫び」の後、相手の話を促して、全身を使って聴くのが対応として適切です。漢字の細かいニュアンスを表現すれば、これは「聞く」ではなく「聴く」です。事務的ではなく、心で聴くことが求められます。

■話を聴くときのポイント②

内容のみでなく、感情まで理解すること。

また、理解していることを伝える = 「聴く」

例) お客様 「公園の施設で怪我をしてしまったよ」
 対応者 「それは大変でございます！ お怪我はいかほどでございますか？」

このように、自分の家族や親しい友人が怪我をした時の状況を思い浮かべながら言ってみてください。そのような場合に、笑いながら聞けますか？淡々と聞けますか？無表情で聞けますか？多分そうはできないと思います。

■話をきくときのポイント③

身内の不幸に遭遇したような対応をする。

聴く。



○ミラー効果

心理学でも実証されているミラー効果とは、

相手の「行動」や「しぐさ」を真似る事によって
打ち解けやすくなる効果をいいます。

「会話」でも有効ですが、「態度」なども有効です。

そして、これは接遇、クレーム対応術としても有効です。

例えば、急いでいらっしゃる方が走って窓口にこられているのに

マイペースのゆっくりとした話し方や動作では相手の方はどう思われるでしょう？

例えば、死亡届を出されに来た方に

笑顔で対応したら相手の方はどう思われるのでしょうか？

これらはごく当たり前で、普段から心掛けていますが、忙しく仕事をしていたり、普段の業務が当たり前になってしまうと意識が希薄になってしまうこともあるかもしれません。それにこのようにすぐに相手の方の状況が推察できることばかりとは限りません。お客様に合わせた接遇を行うためには日ごろから「意識すること」が大切です。

そして、このミラー効果を有効に使うためにも、

まずは、お客様の立場・視点になってお客様を「観察」することが大切です。

また、相手に合わせながらも常にこちらは冷静であることが大切です。

⑥聴き方のポイント

あいづち、うなづき、クッション言葉、復唱、間の取り方を的確に使いこなす

a.「あいづち」と「うなづき」は相手に「承認された」という意識を芽生えさせます。

「はい」「よくわかりました」「ごもつとです」

※うなづき過ぎは逆効果！ 話の 40～50%程度の部分にうなづきましょう。

b.クレーム対応時は「クッション言葉」を使うのが基本です。

依頼

「恐れ入りますが」

「恐縮ですが」

「ご多用中、誠に恐縮ですが」

「ご迷惑とは存じますが」

拒絶

「誠に申し訳ありませんが」

「お役に立てず心苦しいのですが」

「申し上げにくいことではございますが」

抗議

「誠に遺憾に存じております」

「ご再考のほど、お願い申し上げます」

あらゆるとき

「かしこまりました」

「ご多用中とは存じますが」

「突然失礼とは存じますが」

「なにとぞよろしくお願い申し上げます」

c.復唱

相手の言葉をくりかえす(復唱)

例) お客様 「〇〇が×個届いていないんだけど」

対応者 「ご迷惑をおかけいたしております。〇〇が×個お届けされていないということでございますね。」

d.間の取り方

大事なことを言う前後に間をとると、聞き手の注意を引きつけることができます。質問を投げかけた後に、お客様に考えていただく「間」を作りましょう。一つの区切りができて、冷静に内容を反すうしていただくことが可能になります。

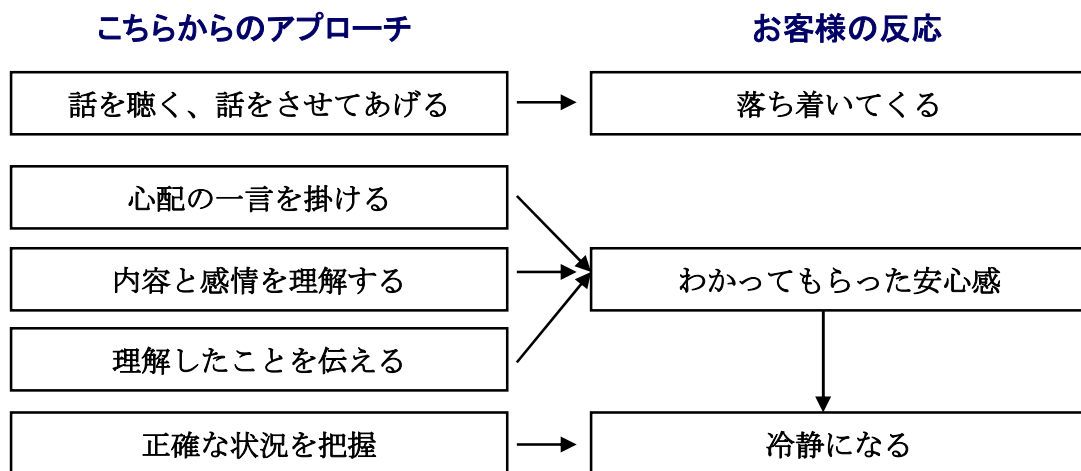
■話を聴くときのポイント④

「あいづち」「クッション言葉」「復唱」などを使って質問をする。

⑦こちらのアプローチとお客様の心の動き(まとめ)

応対者は十分お客様の感情の部分を理解していることを、相手に伝えます。そのことが相手に「自分の言っていることを理解されている」という安心感を持たせ、信頼関係の構築につながります。

→「聞く」ではなく「聴く」



※ベテラン職員がクレーム対応が上手な理由

ベテラン職員の皆さんは、知識・経験があり、多様な価値観を理解する力が強いので、相手のことを背景まで含めて聴くことができる方が多いのです。そのため、クレーム対応能力が高くなります。

※背景まで含めて聴くとは・・・

クレームをお申し出になられるお客様は、自治体やサービスに対してのみ「怒っている」とは限りません。例えば、Aさんの一日は以下のとおりでした。

(Aさんのとある不幸な一日)

①通勤路で工事があり渋滞に巻き込まれた→②大切なプレゼン会議に遅れた→③遅刻したためプレゼンが思うようにいかなかった→④上司から怒られた→⑤帰宅途中で家族に頼まれた届け出の提出を思い出し市役所へ行ったら窓口対応が無愛想でめんどくさそうに見えるように見えた→⑥烈火のごとくクレーム

こんなAさんのクレームを、クレーム発生前のできごとに対しても想像を働かせて対応することです。不幸を想像できれば、お客様の「心情理解」にも気持ちが入ります。

■話をきくときのポイント⑤

話をしっかり聴く姿勢を見せ、お客様との間に信頼関係を構築する。

(3)手順3:事実を確認する

問題は何か？ご要望は何か？

①クレームについての事実確認を確実に行う

事実確認を怠ることで、対応の遅れやさらなる問題を引き起こし、
クレームが拡大してしまう

例) (お客様の方からのお怒りの電話)

お客様 「ごみの収集がいつまでたっても来ない。何をしているんだ！」

応対者 「はい、申し訳ございません。至急担当に連絡いたします。場所はどちらでしょうか？」

お客様 「〇〇のところだ。早くしてくれ！」

応対者 「かしこまりました。すぐに連絡して向かわせます」

(この電話に応対者はあわてて担当部署に連絡したところ、悪天候のために全域で収集を遅らせていることがわかった。しかし電話のお客様の連絡先は聞いていない。そして、1時間後……。)

お客様 「まだ来てないぞ！俺の言うことを無視しているのか！」

応対者 「申し訳ございません。悪天候のために本日は収集を遅らせております」

お客様 「だったら早く言わないか！いいかげんにしてくれ！」

この例の場合、何が原因で、どんな改善が考えられるでしょうか？

なんとか早くクレームから逃れたいために、事実確認が不十分なうちに「解決策(すぐに収集に向かわせること)を提示してしまっている。慌てずに、冷静になって、クレーム時ではない「通常通り」のように対応すれば、このクレームは大きくならずに済んでいたのではないのでしょうか。

■事実確認のポイント①

慌てず、「何が問題になっているか」「ご要望は何か」を確認する。

クレームを受けた一次対応者が上記のように騒ぎ立てていても、確認すると、何が起きているのかさっぱりわからないということがよくあります。

当然ながら「事実確認」がきちんとできないと、クレームは解決できません。

②事実確認は、「聴くこと」「訊くこと」

a.「聴くこと」

前の項目で、クレームがあったら、まずはしっかりお客様のお話を「聴くこと」が「心情理解」につながることを明記しました。このことは、クレームの「事実確認」などの情報収集にもつながります。

b.「訊くこと」

事実の確認は、「何が問題なのか?」「お客様は何を伝えたいのか?」ということ意識して、お客様をナビゲートしつつ、質問することがポイントです。

c.質問は短く、簡潔にかつ確実に

ア. まず、お客様に「質問してもよいか」聞く

イ. 「どうされましたか」と質問を投げかける

ウ. その際、業務知識を総動員して、「プロ」に話をしているという安心感を感じていただきながら情報収集をする。

※クレーム対応には業務知識、一般常識も不可欠

～正確な業務知識がなければ、的確な事実確認ができません。

→逆に言えば、正確な説明をすれば納得していただけるケースが大多数です。

エ. 相手の常識とこちらの常識のすり合わせも必要(要注意!)

お互いの「常識」が異なる場合があるので、注意深くお客様の話聴く。

■事実確認のポイント②「業務知識」を総動員して訊いていく
プロとしての業務知識がクレームを解決する糸口になる

■事実確認のポイント③「常識」のすり合わせを行う
お互いの常識をすり合わせる

③さらに「メモを取ること」

お聴きした情報は、メモを取った上で、それを整理して記録として残します。

a. 小さなことでも記録する

相手の言葉のうち、キーワードになるものを強調して残しておくとな後々使いやすい。

b. 事実関係を明確に把握する

興奮せず冷静に事実関係や状況を把握しましょう

1. いつ、どこでトラブルが発生したか？
2. どんな事が起こって、何に対して不満を感じていらっしゃるのか？
3. 誰が不満をもっているのか？
4. 問題点は何なのか？
5. 当方に対して、どうしてほしいと思っているのか？

※お客様の言葉を確認する時には、**復唱することも忘れずに**



c. メモを再構成する

断片的な話をまとまらないまま残しておくとな、後々、誤解の元となります

※事実の確認のため、苦情処理用の統一した書式を利用する。

クレーム対応に関わらず、自分の仕事を円滑に行う際に重要なのは、漏れなく「訊く」ことです。そのためには、経験を積むことはもちろんですが、メモにしっかり記録すること、そして職場のみんなや関係部署に共有することが大切です。

具体的には、苦情を受け付けした際は、必ず「**市民の声 受付対応票（次ページ）**」（書式掲載（ダウンロード）場所：[リ・メンバー共有情報](#) > [様式関係](#) > [総務部](#) > [人事課](#) > [職員担当](#)）を利用してください。

ここで正確な記録を取っておくことが、迅速かつ的確な判断の第一材料となります。

市民の声 受付対応票

回 覧	市 長	副市長		部 長	課 長	係 長	合 議
所管部署名						処理担当者 職・氏名	
受理年月日	平成 年 月 日 () 午前 時 分				受 理 番 号		
手 段	文書・FAX・メール・電話・来訪 その他()				形 態	意見・提案・要望・苦情・情報 その他 ()	
氏名又は団 体名・代表者					連絡先		
題 名							
市民の声の概要							
回答、処理状況等							
事務事業の改善をした場合又は改善をする場合はその内容等							

【掲載（ダウンロード）場所】
庁内 LAN リ・メンバー共有情報＞様式関係＞総務部＞人事課＞職員担当

(4)手順4: 解決策を提示する

～問題の解決策や代替案などの「解決策を提示」する

①組織の論理を持ち込んではいけません

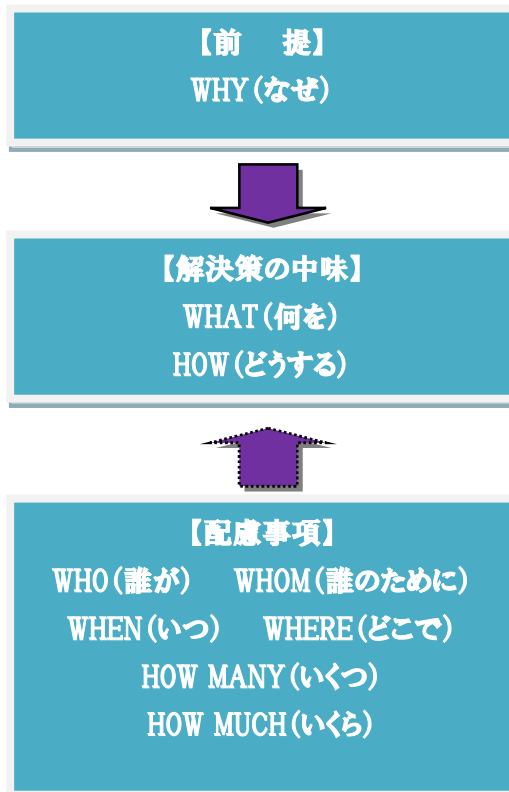
- ×「法律には触れていませんが」
- ×「前例がありませんし」
- ×「ただいま担当者は食事中で、〇時までおりません」
- ×「ただいま〇〇は会議中です」

※担当者が今出れないことは理由にはなりません。担当者が出れずに即答できないのであれば事実をお知らせした上で代替案をお示ししてお客様に即答できない旨を納得いただかなければなりません。

②解決策は6W3Hの枠組みで考える

(なぜ?何を?どうする?誰が?いつまでに?どこで?)

6W3Hの枠組みで解決策を考えることでモレなく、容易に整理が可能です。



ご案内（対面）

- お客様から声を掛けられたら、返事やあいさつとともに速やかにお客様に身体を向けている
- お探しの場所については、復唱確認した上でご案内している
- 場所を説明する時は、指先を揃えて方向を示し、目線をさえぎっていない
- 説明が終わったら、「よろしく願いいたします」等のあいさつ言葉で締めくくっている

ご案内（対面）

お客様が分からない場所をご案内する時は、相手の立場に立って分かりやすく説明しましょう。

手 順

- ①声を掛けられたら返事とあいさつをして身体を向ける。
- ②お探しの場所を復唱する。
- ③手や表情を使って分かりやすく説明する。
- ④一通り説明したら、分かっていたか確認する。
- ⑤あいさつの言葉で締めくくる。

ポイント

鉛筆等ものを使わず、自分の手で指し示す。
お客様に向かって鉛筆等の先を向けるのは厳禁



ご案内（先導）

- あいさつをして、どこまでご案内するのか告げている
- お客様の2～3歩斜め前を歩いている
- お客様のペースに合わせて歩いている
- エレベーターでご案内する場合、少人数ならお客様を先に乗せ、先に降ろしている
- 応接室にご案内する場合は、上座を勧めている

ご案内（先導）

お客様を応接室等にご案内する場合は、あなたの印象が
安曇野市役所の第一印象になります。手順を覚えてスムーズなご案内をしましょう

手 順

- ①あいさつをして、どこにご案内するか告げる。
- ②案内する方向を示し、お客様の斜め前を歩く。
- ③お客様のペースに合わせて案内する。
- ④応接室に着いたら、ノックをして扉を開ける。
- ⑤お客様には上座を勧め、あいさつをしてから退室する。

物の受け渡し

- 物を受け渡す時は、両手で持ち、相手に正面になるようにしている
- 物を受け渡す時は、“～です” “～でございます”等の言葉を添えている
- 物を受け渡す時は、受け取りやすい位置に差し出している
- 物を受け取る時は「ありがとうございます」等一言添えて両手で受け取っている

物の受け渡し

「物の受け渡し方一つでその価値を決める」といわれます。

片手でぞんざいに書類を渡されたら、それを見る気持ちになるでしょうか？

「その程度のもの」と思い、見る気持ちにはなりません。

書類一枚、大切に扱う気持ちが仕事に対する姿勢につながります。

渡す時、受け取る時、物だけでなく気持のやり取りも忘れないようにしましょう。

■ 指し示し

- ① 5本の指を揃える
- ② 手首を上下左右に曲げずに、まっすぐ伸ばす
- ③ 右のものは右手で、左のものは左手で指す
- ④ 「視線」は指している方向に向け、その後「相手」に視線を向け理解度確かめる
- ⑤ 「ひじ」の曲げ伸ばしで遠近感を表す



■ 物の受け渡し

<渡し方>

- ① 物の「正面」を相手に向ける
- ② 大きなものは「両手」で、小さなものは「片手」を添えて両手で渡す
- ③ 相手の受け取りやすい「位置」に差し出す

<受け取り方>

- ① 大きなものは「両手」で、小さなものは「片手」を添えて両手で受け取る
- ③ わしづかみにしたり、引っ張ったりしない

※個人情報をご記入いただく際は、状況に応じて裏面にするなどの工夫が必要です

言葉づかい—1

20

敬語の使い分け

- 尊敬語・謙譲語・丁寧語の違いを理解している
- 目上の人やお客様の動作には尊敬語を正しく使っている
- 自分または身内の動作には謙譲語を正しく使っている
- 目上の人に対する配慮を表したい場合は丁寧語を正しく使っている

敬語の使い分け

敬語をきちんと使いこなす人が少なくなっているといわれている今、敬語を TPO（時・場所・場合）によって使いこなすことが出来れば信頼を得ることにつながります。

まずは、敬語（尊敬語、謙譲語、丁寧語）の基本を身につけましょう。

ポイント

「わかりました」 → 正しくは、「かしこまりました」

「自分」 → 正しくは、「わたくし」



クッション言葉

- お願いする時は「恐れ入りますが」
お断りする時は「申し訳ございませんが」等、クッション言葉を添えている
- クッション言葉を相手との関係や状況に応じて使い分けている

クッション言葉

お客様にお願いする時、お尋ねする時など、「クッション言葉」を活用すると、柔らかな印象になります。相手との関係や立場・状況に応じて、適切に使いこなして、さらにスムーズなコミュニケーションを目指しましょう。

【クッション言葉の例】

■恐れ入りますが

■申し訳ございませんが

■お手数ですが

■失礼ですが

■お差し支えなければ

敬称・呼称

- 役職名はそれのみで敬称を知っている
- 市役所(職員)外の人に市役所の人(職員)の話をする時、名前に敬称をつけていない
- 市役所(職員)外の人に市役所の人(職員)の話をする時、敬称は名前の前に「課長の〇〇」のようにつけて話している

敬称・呼称

敬称の使い方で戸惑ったことはありませんか？

部長、課長等の役職名も、使い方を間違えると、

「常識のない人だなあ」と思われてしまいます。

職場ではいつも「〇〇課長」と呼んでいる上司について、

市役所外のお客様などの人に話をする時は

「課長の〇〇」もしくは「〇〇」と呼びます。

親しい同僚を呼ぶ時も、オンとオフの使い分けをきちんとすることが社会人として、

安曇野市職員としての信頼につながります。

避けたい表現

- “〇〇で～す”等語尾を伸ばした話し方をしていない
- 語尾が中途半端で終わる表現や、「とりあえず」「たぶん」「かもしれない」「おそらく」「～でしょう」「～だと思います」等、曖昧な印象を与える話し方をしていない
- 二重敬語を使っていない(例:お客様がおっしゃられた)
- 「ら抜き言葉(例:～したら)を」を乱用していない

避けたい表現

仕事中、知らず知らずのうちにビジネスにふさわしくない

表現を使っていませんか？

【避けたい表現例】

【正しい表現例】

- | | | |
|----------------------|---|-----------------|
| ■書類の方、お持ちいたしました | → | ■書類をお持ちしました |
| ■1000円からお預かりいたします | → | ■1000円お預かりいたします |
| ■とりあえず、報告書を作成しましたので… | → | ■報告書を作成しました |
| ■お客様がおっしゃられた件ですが | → | ■お客様がおっしゃった件ですが |
| ■ここから見れます | → | ■ここから見られます |
| ■課長、まじっすかー？ | → | ■課長、本当ですか？ |

■敬語

○尊敬語…相手側の動作や状態につけて相手を敬う（主語は相手）

例：～れる・～られる・お～になる・ご～なさる

○謙譲語…自分側の動作や状態につけてへりくだることで相手を敬う（主語は自分）

例：～させていただく・お～する・お（ご）～いたす

○丁寧語…話や文書の相手に対して丁寧に述べるもの

例：です・ます・ございます・お～・ご～

基本形	尊敬語	謙譲語
見る	ご覧になる	拝見する
言う	おっしゃる、言われる	申す、申し上げる
聞く	お聞きになる、聞かれる	拝聴する、うかがう、承る
食べる	召し上がる、お食べになる	いただく、頂戴する
行く	いらっしゃる、行かれる	伺う、参る
来る	いらっしゃる、おいでになる お越しになる、お見えになる	伺う、参る
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる
する	なさる、される	いたす、させていただく

クッション言葉

質問する時	恐れ入りますが 差し支えなければ 失礼ですが つかぬことを伺いますが	依頼する時	恐れ入りますが 申し訳ございませんが もしご迷惑でなければ お手数ですが ご足労おかけしますが 恐縮ですが
提案する時	よろしければ 差し支えなければ	断る時	残念ですが あいにくですが 申し訳ございませんが ありがたいのですが せっかくですが

■よく使うビジネス用語

例	好ましい言葉
自分(相手)	わたくし(そちらさま、皆さま方)
自分の組織(相手の組織)	わたくしども、(御社、貴社、そちらさま) 本市・本会(「当」を使うこともある)
だれ	どちらさま、どなたさま
あの人/その人	あちら(こちら)の方/あちら(こちら)さま
一緒の人	お連れさま、お連れの方、ご一緒の方
男/女	男性/女性の方
老人	お年寄りの方、ご高齢の方
自分の家族	父、母、兄、姉、娘、息子
他人の家族	お父さま、お母さま、お兄さま、お姉さま、お嬢さま、ご子息様
今日	本日(ほんじつ)
今日/明日/あさって	本日(ほんじつ)/明日(あす・みょうにち)/明後日(みょうごにち)
きのう/おととい	昨日(さくじつ)/一昨日(いっさくじつ)
午後一時	13時(じゅうさんじ)
27日	27日金曜日(にじゅうななにち 金曜日)

※聞き間違いの無いような言い方を心掛けましょう。

■対外的なビジネスシーン特有の表現

言葉	ポイント
お世話になっております	面識がなくても、最初のあいさつに使います。
(今後とも)よろしくお願いいたします。	別れの際のあいさつとして使います。
申し訳ございません/ありません	自分の不手際や、相手に不快な思いをさせてしまったときに使います。
深く反省しております。	
私の不注意でございます。	
恐れ入ります。	相手に配慮してもらったときなどに使います。
恐縮です。	

電話応対—1

24

電話の出方・切り方

- メモが取れるようにペンとメモを用意している
- 第一声は適切なボリュームで明るい声を意識している
- 3コール以内で電話に出ている
- 4コール以上は「お待たせいたしました」と言っている
- 市役所(安曇野市役所)、部署、名前をはっきり名乗っている
- 相手が名乗ったらあいさつしている
- 受けた電話では相手が受話器を置いたのを確認してから切っている

電話の出方・切り方

電話応対のマナーは社会人としてマスターしなければならないものです。電話応対があなたと、市役所の印象を決めると言っても過言ではありません。

相手の顔が見えない、声だけの電話だからこそ、速やかに出て、明るくはっきりした声で、相手に好印象を与えるようにしましょう。

【基本フレーズ】

■ はい（お待たせいたしました）安曇野市役所〇〇課〇〇（自分の名前）でございます

■ 〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね、いつもお世話になっております

ポイント

話が終わったら「ガチャン！」とつい切ってしまうてはいませんか？

電話を切る際は、「一瞬」置いて相手の状況を確認して手でフックを押してから丁寧に受話器を置きましょう。



取り次ぎのしかた

- 誰に変わるのか正しく確認している
- 相手が名前を名乗らない場合は必ず名前を尋ねている
- 保留にする場合は 30 秒以内に行っている
- 保留にするときは、必ず保留ボタンを押している
- 取り次ぐ相手には、誰からかかってきた電話なのかを必ず伝えている

取り次ぎのしかた

電話の取り次ぎはとても大切な役目です。

電話を受けたら、まず相手の組織（企業等）名と名前を聞き、誰に取り次ぐのかを確認します。

もしも聞き取れなかったときは、

「恐れ入りますが、もう一度お名前をお願いできますか？」等と尋ねましょう。

【基本フレーズ】

■失礼ですが、どちらさまでいらっしゃいますか

■〇〇（指名された担当者の名前）でございますね。少々お待ち下さいませ

伝言を承る

- 担当者が不在の場合は、まずお詫びをして、理由、予定、代案を伝えている
- 伝言はメモを取りながら聞いている
- 承った伝言は必ず復唱している
- 最後に自分の名前を名乗り、責任を持って承ることを伝えている

伝言を承る

担当者が不在の場合、どうしたらよいでしょうか？

通常、対応の仕方は以下の3パターンです。

相手の希望とこちらの都合を考慮して最適なものを判断し、対応しましょう

①帰庁したら電話をかけて欲しい ②伝言を伝えてほしい

③先方がもう一度かけ直してくださる

【基本フレーズ】

■申し訳ございません。あいにく〇〇はただ今席を外して（外出して）おります。

〇時ごろには戻ってまいります。戻りましたらお電話いたしましょうか。

■私〇〇（自分の名前）が承りました。お電話ありがとうございました。

伝言メモ

- 伝言は口頭ではなく必ずメモにして伝えている
- 誰から誰宛の電話なのか、日時、用件、相手の電話番号、受信者の名前を簡潔に書いている
- 特に伝言がない場合も電話があったことをメモにしている
- 伝言を受けたら速やかにメモを作成し、担当者のデスクに見やすいように置いている

伝言メモ

先方から電話を預かった用件は、必ず忘れずに簡潔に正確にまとめて伝言メモに残しましょう。伝言メモは、分かりやすい所に置き、念のため口頭でも伝言メモを置いた旨を伝えましょう。

■メモに記入する項目

- ・日時
- ・誰宛なのか
- ・誰が受けたのか

読みやすい字で簡潔に！

【伝言メモ例】

加藤 様

4月10日（月）11：00

○△産業 二階堂様より電話がありました。
電話をくださいとのことです。

電話番号 026-0000-0000

伊藤 受



携帯電話のマナー

- 携帯電話に掛ける場合、相手の状況が分からないので
「今、よろしいですか？」など配慮の言葉を掛けている
- 携帯電話から掛ける場合、周囲に迷惑がかからないように配慮している
- 携帯電話で受ける場合、周りに聞かれては困る内容
(社名・個人名や金額や電話番号等)は復唱していない
- 会議、面談中や公共交通機関内ではマナーモードもしくは
電源を切っている

携帯電話のマナー

今は誰もが持っている携帯電話。仕事においても必需品となりました。

でも、携帯電話のマナーは大丈夫ですか？

当たり前のことですが、使う時は周りの迷惑にならないように、

場所や声の大きさに配慮しましょう。

また、庁舎外で使用する場合、誰が聞いているか分からないので

相手の社名・個人名や金額や相手の電話番号の復唱は控えましょう。

Lesson 電話での応対

私たちが仕事をしていく上で、電話を頻繁に利用します。

電話は“いつでも”、“どこでも”話ができる便利なものです。しかし、電話は、相手が見えないために声だけが頼りです。それだけに気持ちの持ち方や言葉遣いで、思わぬ誤解を受けることがあります。

電話を受けるとき、掛けるときから、あなた自身が市役所の代表であり、窓口になっています。

基本的なマナーを守り、細心の注意を払って電話応対をしましょう。

■電話の受け方

受話器の向こう側の表情を 感じ取りながら話しましょう



(1) ベルが鳴ったら …… **メモを持ってすぐに出る。**

・メモとペンは身近に置いておく。

ベル4回 ⇒「お待たせしました。」

ベル5回以上 ⇒「大変お待たせしました。」を付け加える。

(2) **課名、氏名を名乗る**

・午前10時00分頃まで ⇒「おはようございます。〇〇課の〇〇です。」

・午前10時00分以降 ⇒「はい、〇〇課の〇〇です。」

「はい、〇〇部長席。〇〇課の〇〇です。」

「はい、〇〇部長席。〇〇課の〇〇がお受けしました。」

(3) **相手を確認する**

・相手の名前は正確に聴き取る。 ⇒「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね。」

・相手が名乗らないとき ⇒「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか。」

(4) **あいさつする**

・受話器の向こう側の表情を感じ取りながら ⇒「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。」

※(1)～(4)まで聴き取ったら、本題に入る。

(相手がだれか分かってから、あいさつを交す。)

(5) **用件を聴く**

・相手の言うことを最後まで聴く。

・要点(5W1H)を正確にメモする。

・適当なところで相づちを打つ。

⇒「はい、そうですか。」など

・分からない点を質問する。

5W1H

When	・・・	いつ (期日・時間)
Where	・・・	どこで (場所・訪問先)
Who	・・・	だれが、だれを (人)
What	・・・	何を (内容)
Why	・・・	なぜ (理由)
How	・・・	どのように (方法)

(6) 用件を復唱する

- ・メモを読みながら復唱し確認する。 ⇒「念のため、確認させていただきます。
××ということよろしいでしょうか。」
- ・日時、場所、数量、金額、用件を要領よくまとめる。
- ・もう一度名乗る。 ⇒「かしこまりました。私、〇〇(名前)と申します。確かに承りました。」
※同音異義語・固有名詞・数字は、注意して聴き取る。

(7) 用件に答える

- ・すぐに答えられるかどうか判断する。
- ・すぐに答えられないときは、折り返し電話する。
- ・相手に内容が分かりやすいように話す。 ⇒「××につきましては、〇〇でございます。」

- (8) 終わりのあいさつ ⇒「よろしく願いいたします。」
「それでは失礼いたします。」

(9) 電話を切る

- ・受けた電話は、こちらから先に切らないのが原則。
- ・相手が受話器を置いた音を聴いてから、静かに切る。



ポイント

よくあるトラブル・・・ **たらい回しは厳禁！！**

○確認しないで違う課に回してしまった ⇒ 責任を持って正確に取り次ぎましょう

○取り次いだ人に答えてもらおうとする ⇒ 自分の課の事は責任を持って受けましょう
※「いないって言うってのは」NG。担当がいなくても電話を受け、その旨は自分で伝えましょう。
他にも質問があった場合など、二度手間になってしまいます。



要点を整理して 簡潔な話を心掛けること

(1) 準備する

- ・相手の電話番号・氏名(法人の場合所属も)を確かめる。
- ・あらかじめ伝える用件をまとめ、簡単なメモを用意する。(5W1H)
- ・必要な書類・資料を手元に準備する。
- ・ダイヤル、ボタンは確実に操作する。
- ・掛ける時間を考慮する。



(2) 電話がつながったら

- ・相手を確認する。⇒「〇〇様のお宅でいらっしゃいますか？」
- ・自分の名前を名乗る。⇒「私、安曇野市役所の〇〇課の〇〇と申します。」
- ・相手に応じたあいさつ ⇒「いつもお世話になっております。」
- ・話したい方への取り次ぎをお願いする。⇒「恐れ入りますが、〇〇様(さん)はいらっしゃいますか。」
- ・相手が出たら、もう一度自分の所属・氏名を名乗り、簡単なあいさつをする。

(3) 用件を話す

- ・5W1Hに沿って簡潔に用件を伝える。
- ・同音異義語・専門用語は、分かりやすい言葉に言い換える。
- ・重要な点は再確認する。⇒「以上でございますが、念のため繰り返させていただきますので、恐縮ですが、ご確認願えますでしょうか。」

(4) 電話を切る

- ・あいさつの後、ひと呼吸してから静かに受話器を置く。⇒「ではよろしくお願いいたします。」
「どうもありがとうございました。」 etc

(電話は「掛け方から先に切る」のが原則だが、お客様に対しては先に切ってください)

◎相手が不在のとき

- 「〇〇様はいつごろお戻りでしょうか？」
- ・「それでは後ほど、こちらからお電話いたします。」
- ・「恐れ入りますが、お戻りになられましたら、安曇野市役所△△課〇〇までお電話くださるようお願いいただけますでしょうか？」

◎ 伝言を頼みたいとき

- 「恐れ入りますが、お伝えいただけますか？」
- 簡潔に用件をまとめ、相手からの復唱がない場合は、要点を繰り返す。

「私、〇〇と申しますが、お名前をお聴かせ願えますでしょうか？」

◎ 電話に出た相手を確認する。

◎ 相手が留守番電話のとき

所属と氏名を名乗り、後ほど電話をかける旨を伝える。

■ビジネス電話における決まった表現

シチュエーション	決まった表現
①聴き取れない時	「少々お電話が遠いのですが、もう一度お伺いしてもよろしいでしょうか」 (名前や住所が聞き取れない場合) 「恐れ入りますが、漢字ではどのようにお書きしますでしょうか」
②名指し人が席にいない時 (庁舎内にいる場合)	「席をはずしております」
③名指し人が休んでいる時	「休暇をとっています」 (必ず、以下のようにご用件をお聞きする) 「お急ぎのご用件でしょうか?」「どのようなご用件でしょうか?」

訪問— 1

29

訪問のための準備

- 訪問前にアポイント(約束)を取り、
目的や所要時間を簡単に伝えている
- 先方のスケジュールを優先して日時を決めている
- 目的に合わせて資料等をきちんと準備している
- 約束の時間を守っている
- 遅れそうな場合は分かった時点で先方に連絡している

訪問のための準備

お客様を訪問する時は、あらかじめ電話で約束を取ってからお伺いするのがマナーです。約束を取る時には、目的やどのくらいお時間をいただきたいかを明確に伝えます。目的に合わせたツール等をきちんと準備して、約束の時間を守ることも忘れないようにしましょう。

【基本フレーズ】

■ ご依頼いただきおりました〇〇事業に関する実績報告の件で、

30分ほどお時間をいただきたいと思います。

できれば来週中にもお伺いしたいのですが、いかがでしょうか？

訪問—2

30

訪問時のあいさつ

- 訪問先に着いたら身だしなみを整えてから入室している
- 役所名、名前、何時にどなたと約束しているかを
はっきりと伝えてあいさつしている
- 案内されるまではきよろきよろしないで静かに待機している
- 応接室では担当者が入室したら起立してあいさつしている
- 初めて訪問する場合は名刺交換を行っている

訪問時のあいさつ

訪問先での訪問時のあいさつは、あなたの印象だけでなく安曇野市役所の印象を決めるものです。コートやジャンパー等を着ている場合はあらかじめ手に持ち、身だしなみを整えて名乗りましょう。

【基本フレーズ】

■私、安曇野市役所の〇〇と申します。本日午後2時に、地域課の〇〇様とお約束をいただいております。お取り次ぎいただけますでしょうか？

名刺交換

- 名刺入れはシンプルで機能的なものである
- 名刺入れは、胸ポケットまたはバックに入れている
- 出来るだけ自分から先に名乗るようにしている
- 名刺交換の際は、右手で名刺を持ち、名乗ってから相手の名刺入れの上に乗せるようにしている
- 名刺は必ず手渡しをしている
- 市章デザインマニュアルに記載された「名刺の基本デザイン」(次ページに転記)に従った名刺を使用している

名刺交換

名刺交換は、初対面の人との大切なあいさつです。名刺が切れることがない様に、出掛けるときには必ず名刺の残数を確認しましょう。

名刺交換は必ず立って行います。立場の下の人、訪問した側から先に名刺をだします。名刺は相手に向けて「胸から胸へ」手渡し、文字が指にかからないようにします。渡す際には名乗り、その後は必ず「よろしくお願ひします」などの言葉を添えましょう。受け取った名刺はすぐにはしまわずに打合せのときは、テーブルの上に相手の名刺を置くか、立ち話の時は腰の高さからおろさないように心掛けましょう。受け取った名刺は決して折り曲げたりせず大切にしましょう。



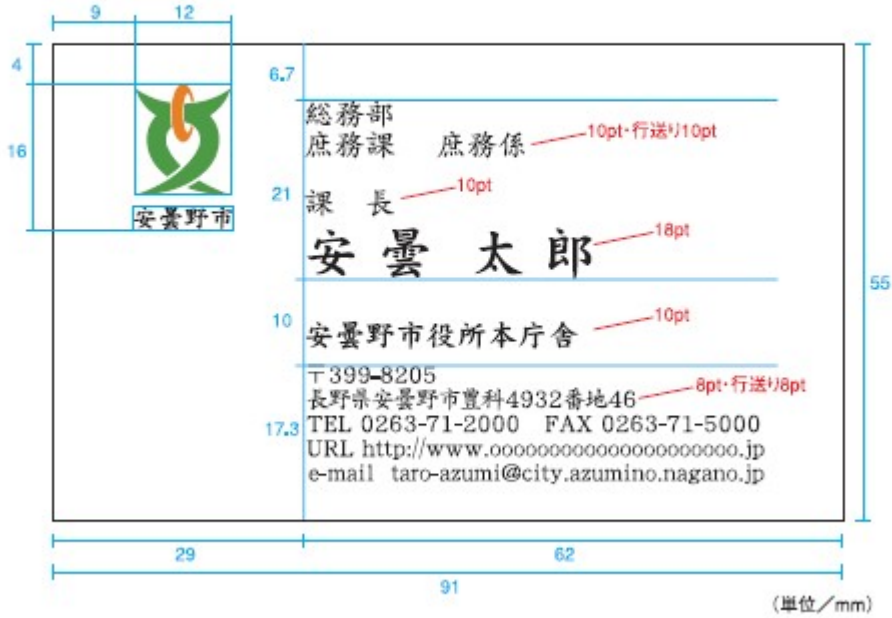
▼「市章デザインマニュアル」転記

■アプリケーションデザイン

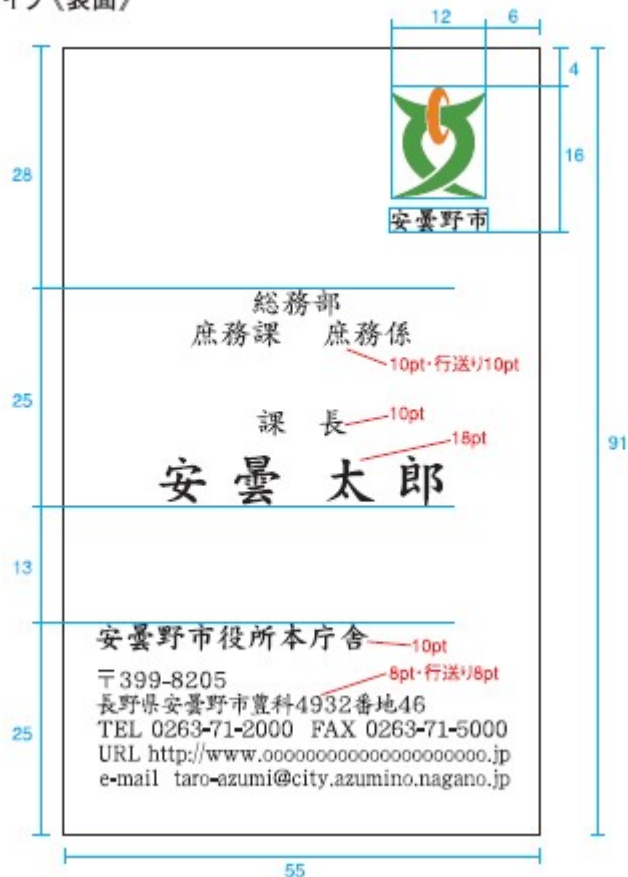
11 名刺の基本デザイン

市章を入れる場合、ここに示された基本デザインを参考に制作してください。書体は下記の規定に従ってください。

■ヨコタイプ〈表面〉



■タテタイプ〈表面〉



使用書体

- ・部課名/DF中楷書体
- ・肩書/DF中楷書体
- ・氏名/DF中太楷書体
- ・庁舎名/DF中太楷書体
- ・住所/DF中楷書体

訪問—4

32

お茶をいただく

- お茶を出してくださった人に感謝の言葉を伝えている
- お茶は、訪問先の担当者に勧められてからいただいている
- 上司と同行している場合は、上司が飲んだら自分もいただいている
- 出していただいたお茶は必ずひと口はいただいている

お茶をいただく

訪問先でお茶を出されたらどうしていますか？

緊張でのががカラカラに渴いていても、ちょっと待った！

いただくのは訪問先の担当者が勧めてくださってからです。

逆に、それまでに何社か訪問していて、もういらぬ気分でも、

口をつけないのは失礼になります。注意しましょう。

席 次

- 基本的な席次のルールを理解している
 - ・入り口から遠い席が上座
 - ・一人掛けのいすより複数が座るソファがより上座となる
- お客様をお迎えする時は上座を勧めている
- 訪問先では勧められたら上座に座っている

席 次

席次とは、座席の順番、席順のことです。

お客様や上司などが座る位置のことを上座といい、その逆を下座といいます。

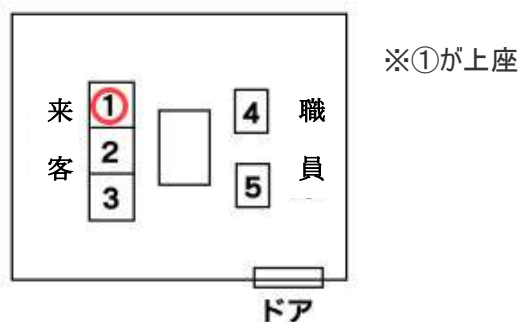
基本的な考え方として、入口から遠い方の席が上席、上座となり、入口に近い席が末席、下座となります。

乗り物では、それぞれ相手の「好み」がありますので、その場の状況に応じて臨機応変に対応します。

上司やお客様に快適に過ごしていただくことを念頭に入れ対応しましょう。

■一般的な応接室の席次

入り口から最も遠い席が上座

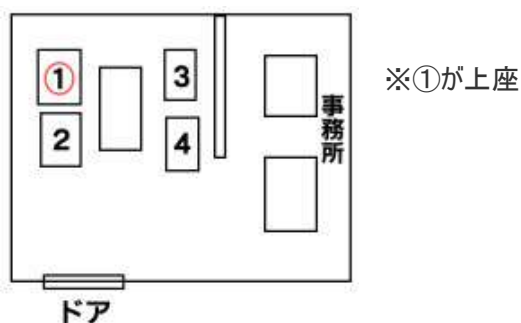


応接室では、数種類の椅子によって応接セットが組まれていることが多いので、目安となります。基本的に「背もたれと肘かけ付きの長椅子(ソファ)」がお客様用、「肘かけと背もたれ付」→「背もたれ付き」→「肘かけも背もたれもない椅子」の順になります。

原則としては、一般に「出入口から遠いところが上席、出入口に近いところが末席」です。出入口の近くは人の出入りで落ち着かず、冬は寒いからです。

■フロア(職場)内の応接スペースの席次

デスクに近い側が職員用

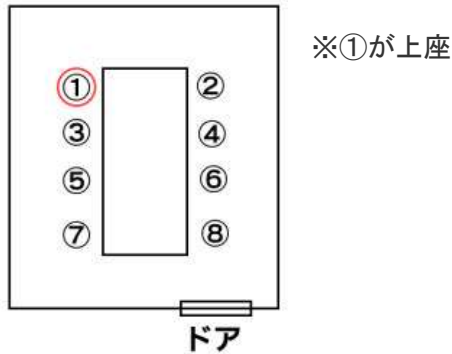


フロア(職場)内の応接スペースの場合、業務エリア(デスク)に近い方が職場スペースです。室内の配置にもよりますが、「業務専用スペースに近い方に職員が着席」と覚えておけば間違いのないでしょう。原則としては、一般に「出入口から遠いところが上席、出入口に近いところが末席」です。出入口の近くは人の出入りで落ち着かず、冬は寒いからです。

しかし、この場合、出入口からの距離は目安とされません。

■一般的な会議室の席次

入り口から遠い席が上座



入口から一番遠い場所が上座となり、管理職の席です。
あとは、順次入口に近づくに従って下座となっていきます。
入口近くの末席へ座る人は、会議中に発生する外部との連絡や追加資料の準備などを行います。

原則としては、一般に「出入口から遠いところが上席、出入口に近いところが末席」です。
出入口の近くは人の出入りで落ち着かず、冬は寒いからです。

■タクシーや運転手付の席次

タクシーや運転手付の車では運転席の後ろが上座になります

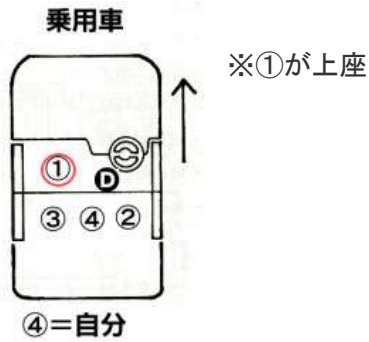


運転席の真後ろが上座となります。上司やお客様にお座りいただきます。
この場合、助手席が下座となります。

自動ドアでない場合、乗り降りの際には、さっとドアを開けて差し上げるとスマート。到着の際には「お疲れ様でした」と一言添えることを忘れずにしましょう。

■車のオーナー(乗用車や相手の会社の車で)や上司が運転する車の席次

車のオーナーや上司が運転する車では助手席が上座。乗客のリーダー格の人が座ります

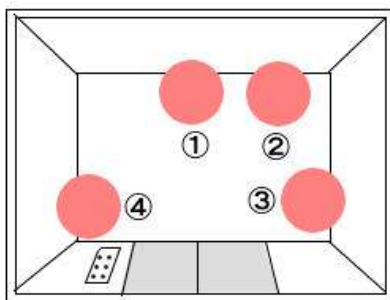


助手席には運転手に次ぐ役職の人物が座ります。
後部座席の真ん中が下座となります。

運転者である目上の人物に、
乗車の際には「お世話になります」、途中休憩や目的地到着の際には、「お疲れ様でした」「お世話になりました」と一言あいさつをすると好感度が高くなるでしょう！ 忘れずに。

■エレベーターの席次

エレベーター内にも席次があります。



エレベーター内は、中央または操作盤の真後ろが上座になります(左の図)。

操作盤の前が下座(上の図④)。

迷わず操作盤の前に立ち、扉の開閉に気を配りましょう。

原則としては、エレベーターの乗り降りは、お客様や役職の高い人が先になります。

来客対応—1

34

お迎え

- お客様がいらっしゃったら速やかにお迎えし、あいさつをしている
- お客様の会社名、名前、お約束の有無を確認している
- 約束のあるお客様には、「お待ちしております」とあいさつしている
- 名刺を差し出された場合は両手で受け取っている

お迎え

市役所にいらっしゃるお客様をお迎えする時は、安曇野市役所の代表として好印象を与える対応が大切です。

引き継いだ担当者とお客様がスムーズに仕事を進められるようにしましょう。

取り次ぎ

- 約束の有無を聞いて、担当者に取り次いでいる
- あらかじめ案内する場所を聞いている場合は、速やかにご案内している
- ご案内は丁寧に、スムーズに行っている
- 応接室では、お客様を上座にお勧めしている
- 丁寧なあいさつをして退室している

取り次ぎ

応接室など、別の場所にご案内する時は、丁寧な言葉遣いと態度で歓迎の気持ちを伝えましょう。

【基本フレーズ】

■ 応接室にご案内いたします。こちらへどうぞ。

■ どうぞこちら（上席を示して）におかけください。

■ ただいま〇〇（担当者の氏名）を呼んでまいります。少々お待ちくださいませ。

お茶出し

- 湯飲みは汚れや欠け、ひび割れがないものを使っている
- 湯飲みには7分目程度、お茶の濃さが均一になるように入れている
- 上席にいらっしゃるお客様から順に出している
- 茶托に載せて出している

お茶出し

お茶出しは、大切なおもてなしの一つです。

お客様が口にされるものを提供する、という意識と細かい気配りを持って丁寧に対応しましょう。

- お茶を運ぶ際には
 - お盆を両手で
 - 茶托と湯飲みは分けてお盆に置く
 - ふきんは、お盆の下で持つ

Lesson お茶をお持ちするときのマナー

下のイラストのようにお茶を用意します。



1. お盆は両手の高さに
2. ふきんを用意する（ふきんはお盆の下で持つ）
3. 茶托と茶碗は分けてのせる
4. 無理しておおくの茶碗をのせない

ドアをノックして、「失礼します」と声をかけてから入室します。お客様に一礼します。
お盆はサイドテーブルにいったんおき、茶托を両手でもってお客様の前に出します。
市役所の人間にはお客様のあとに出します。絶対に市役所の人間から出さないようにしましょう。

両手でお客様の邪魔にならない位置からお茶を出します。
その人の右よりがいいでしょう。
お菓子を出す時は、お菓子を先に出してからお茶をすすめましょう。
フォークや楊枝がお客様の側にいくようにおきます。
お茶はお客様から見て、お菓子の右側に出すようにするとよいでしょう。

コーヒーやグラスの時は、コーヒーカップの取っ手がお客様の左側に来るように起き、グラスはコースターを先に置いたあと、グラスを乗せるようにしましょう。

アポイントなしのお客様への対応

- 約束がない場合は、取り次ぎ者に確認した上で、在・不在を伝えている
- 担当者が不在の場合、次回来訪の際は事前の約束をお願いしている
- 担当者が不在、もしくは、対応できない場合、他の職員が対応する場合はその旨を伝えている
- お待ちいただく場合はおおよその時間をお伝えしている

アポイントなしのお客様への対応

約束なしでいらっしゃるお客様には臨機応変に対応する必要があります。

【基本フレーズ】

■恐れ入りますが、確認してまいりますので少々お待ちいただけますか。

【その後の対応】

■取り次ぎ者が会えない場合は、事前の約束をお願いします。

お客様の声に耳を傾けましょう

もしものケース



お客様



事 象	お客様の声・感情
○待ち時間が長い	一声かけて欲しい！！ あとどのくらい待たされるんだ！！ 待ち時間が分からない（イライラ） 待っているのに気づいてくれているんだら うか??（不安）
○ため息・ひとり言 が気になる	嫌々仕事をしているのか？私に言っている？ 居心地が悪いな～。不快だ。
○窓口で聞かれたく ない話を大きな声で 対応された	常識がない！！プライバシーの侵害だ！！ えっ！！ちょっと待って！！ この職員許せない！！ お願い！！小さな声で話してください！！ もういい！！もう（早く）帰りたい！！
○取り次ぎされた先 でまた名前と用件を 聞かれた	また！？さっき聞いといてまた同じこと言わせ るのか？ 真剣にこっちの話を聞いてくれているの？（不安）
○電話のたらい回し	イライラ こっちは電話代払ってかけてるんだぞ！！
○椅子の上にあぐら をかいて座っている	あれが仕事をする格好か！？真剣に仕事をして いるのか？ 態度がデカイなあ。エラそうだ！！
○接客中・電話対応 中にガムを噛んでる	常識が無い！！真剣に人の話を聞いている！？ 気分を害された！！ 市役所職員はみんなこうなのか！？
○庁舎内でペット ボトルのお茶を飲 みながら歩いている	常識が無い！！みっともない！！ 真剣に仕事してるのか！？

ホスピタリティの事例

ホスピタリティの定義

【意味】おもいやりや親切心、心からのおもてなし

○「サービス」との違い

【サービス】・・・お客様の要求に応えるための手段やもの等(マニュアル・作業的)

内容を決めるのは、「提供側」

【ホスピタリティ=おもてなしの心】・・・サービス+「感動」

内容を決めるのは、「お客様」

「おもてなし」+「おもいやり」(マインド(心・精神)によるもの)

提供する相手は、「お客様(への「おもてなし」)CS」

と「一緒に働く仲間(上司・先輩・同僚・後輩)(への「おもいやり」)ES」



◆お客様の満足度◆

サービス < ホスピタリティ

○ホスピタリティの事例

- お年寄りの方等の対応では、TPO(時間・場所・場合)に配慮しながらカウンター業務に固執せず、お座りの場所にこちらから伺い対応する。
- お客様を観察しながら、お客様が求めていらっしゃることを先読みしこちらから積極的に情報提供する。
- 子ども連れのお客様が安心して用事を済ましていただけるよう手の空いている職員が子どもを見る。
- お尋ね先が分からずに困っている様子の方を見かけたらこちらから積極的にお声掛けをする。

指示の受け方

上司からの指示を礼儀正しく聴き、
内容を正確に理解する

指示の受け方

- 自分の名前を呼ばれたら「ハイ」と返事をする。
- 指示を最後までさえぎらずに聴き、その後で質問する。
- 指示内容を5W2H(※)でメモし、不明な点は確認する。
※Who(だれが)、When(いつ)、Where(どこで)、What(なにを)、
Why(なぜ)、How(どうやって)、How much(いくらで)。
- カラ返事はしない。
できそうもない時は、状況を説明して優先順位等の判断を仰ぐ。
- 指示を受けたら必ず要点を復唱して確認する。
(特に数字や固有名詞は正確に)

報 告

上司から指示された仕事について、
その経過や結果をタイミングよく的確に伝える

報 告

- 報告は指示者に直接、タイミングよく行う。
- 上司から「あれはどうなっているの？」と聞かれる前に報告する。
- 報告前に要点を整理しておき、結論を先に、経過はその後に述べる。
- 事実と憶測を分けて報告する。
- 中長期の仕事は、途中で必ず経過報告をする。
- 仕事でミスした時や仕事が遅れそうな時は、早めに上司に報告をして指示を仰ぐ。
- クレームは、何よりも優先して報告する。

連絡

職場業務が円滑に進むよう、業務上の事実や共有すべき情報等をもれなく、確実に関係者に伝える

連絡

- 必要な情報をこまめに関係者に伝える。
- 連絡の内容は5W2Hで分かりやすい表現を使う。
- 重要な情報は、特に相手に確実に伝わったかを確認する。
- 外出中でも円滑にモレなく連絡がとれるよう、定時連絡を行う。
- 急を要する重要な用件は、会議中であっても、伝言メモを渡して確実に伝える。
- 約束した時間に間に合わない時は、相手のことを考えて早めに連絡をする。

相 談

仕事においてどうすべきか判断に迷った時に、
上司や先輩に参考意見やヒント・アドバイスをもらう

相 談

- 相談相手が時間的・精神的に余裕のある時に依頼する。
- 自分なりの考えを用意して上司からアドバイスをもらう。
- 相談内容に関する資料やデータを準備して相談する。
- 問題やトラブルが発生したら、自分の判断で行動せず、必ず上司に相談する。
- 相談した事案の結果を、相談相手へ必ず報告する。
- 相談内容の再考を促されても決して怒らずに謙虚に受け止め、
広い視野から考え直す。

打ち合わせ、会議

事前準備をしっかりと行い、話のやりとりを
正確に理解して、議論へ積極的に参加する

打ち合わせ、会議

- 議題を理解し、問題意識を持って自分の意見を用意しておく。
- 気持ちに余裕を持ち、落ち着いて発言できるように、参加メンバーと自分の立場を理解しておく。
- 発言者の話に集中し、目を見て、しっかり話を聴く。
- メモを取りながら発言内容をしっかり聴き、疑問点が出たら発言後に質問する。
- 発言や質問は簡潔にまとめ、持ち時間内に話をおさめる。



ワーク・ライフ・バランスということばをご存知ですか？

普段の仕事のやり方を見直してみませんか。



ワーク・ライフ・バランスの目的は、仕事とプライベートをうまく調和させ、相乗効果を及ぼし合う好循環を生み出すことです。

たとえば、仕事において、高い付加価値を提供し成果を上げるためには、広い視野や人脈が必要ですが、それらは仕事以外の場所で身につくことが多いと思いませんか？

つまり仕事以外の場を大切にすることによって、仕事も短時間で成果を上げることができるようになる。いいかえると、仕事での成果を上げるために「働き方の柔軟性を追求する」ということがワーク・ライフ・バランスの核心です。

「ワーク」と「ライフ」をく調和♪させることで、仕事でも家庭でもより豊かな生活ができるというのがワーク・ライフ・バランスの考え方です。

限られた時間を有効に使う。これは何も仕事だけに言えることではありません。家に帰れば帰りを待っていている家族はいませんか。あるいは自分の時間をもっと大切にしたいと思いませんか。

ようは、「仕事」と「生活」のバランスが大切で、結果、心と体のバランスや仕事の効率・成果に繋がるということです。

- ⇒まずは、今日すべきことを整理することから始めましょう。
 - そして、例え大きくなくても嬉しい♪1日頑張った自分への“ご褒美”を用意してメリハリある今日を過ごしてみたいはかがでしょうか。

毎週水曜日は、定時退庁日です！！



～ 心身の健康維持と家族や友人とのコミュニケーションをとるため、また節電に少しでも協力できますよう一週間の業務計画を立て、効率的に仕事を行い、定時に退庁するよう心掛けましょう。～

整 理

要るモノと要らないモノを判断して、
要らないモノは適切な方法で破棄する

整 理

- 次にどのように処理し、保管するかを確認してから、整理に取り掛かる。
- デスク整理は、デスクの中身をすべて出し、必要なモノだけしまう。
- “個人的に必要な資料”と“共有で保管できる資料”を分ける。
共有資料は、場所を決めて保管し、なるべく個人所有しない。
- 不要な文書・データは、決まり(機密情報、個人情報、その他の情報管理区分に応じた廃棄手続き)に従って破棄する。

整 頓

要るモノがすぐに取り出せ、
すぐにしまえるように配置する

整 頓

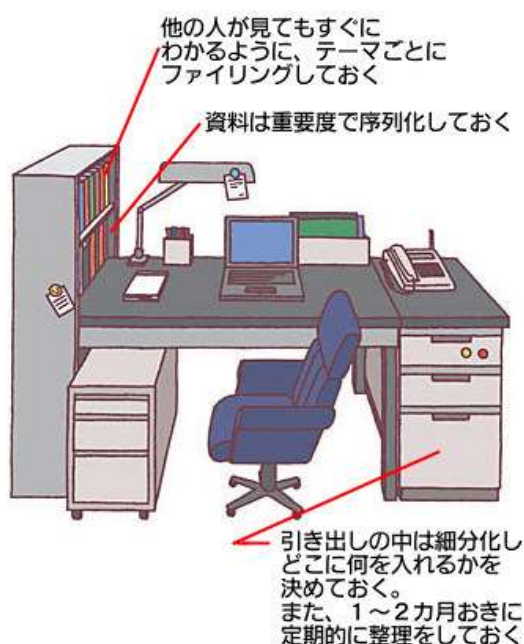
- ファイルや冊子は必要なモノだけ取り出せるよう、背表紙を前面に立てて保管する。
- 使用頻度に応じた場所に保管する。
 - ・毎日→自席のデスク
 - ・数回/週→自席付近の書棚等
 - ・数回/月→同一フロア内の書棚等
 - ・数回/年→倉庫・書庫
- 使いやすい分類・順序(同一業務ごと、業務フロー順、時系列等)で配置する。
- 退庁時は、机上を極力書類ゼロに近い状態にする(書類等を放置しない)。

■机の上はきちんとしておきましょう

デスク周りの整理はオフィスの大切なマナーです

まず、自分がいつどのような状態で休業するかもしれない場合、他の職員があなたの机から資料などを出しやすいように、整理整頓をしましょう。

文房具類は取りやすい場所に置き、必要のないものは置かないこと。もし、肝要な職場で、先輩がやっていたからといって、決して真似をしてはいけません。



1. 他の職員が見ても、すぐにわかるようにファイルを置く
2. 電話の横にはメモ帳と筆記具をすぐにとれる位置に置く
3. 書類は重要度によって分類しておく



■引き出しの中もきちんと整理

引き出しは1カ月おきぐらいに整理をする心構え

毎日の仕事に追われて、つい書類をしまい込んでいってしまうのが引き出しの中です。

書類は必ずテーマごとにファイリングして、上から見えるように並べておきます。

1カ月おきぐらいに定期的に中を整理して、古くなったものは処分するようにします。出来るだけ「毎月〇日は書類整理の時間を取る」と、ルーティンワークのひとつに組み入れたいものです。

○ お客様をお迎えする準備はできていますか？

◆チェックポイント◆

- パンフレットなど掲示物が破れたり・汚れたり・曲がっていたりしていませんか？
- 目的の窓口がすぐ分かるように案内表示がされていますか？
- お客様への案内表示は大きく目立つ字体で見やすく・分かりやすく表示されていますか？
- すべてのお客様が安心して気持ちよくご利用できる環境づくりが整っていますか？
- お客様が気持ちよくご利用できる「清潔感」ある庁舎とするために日ごろから身の周りの「整理」「整頓」「清掃」を心掛け実践していますか？
- 離席の際、椅子が散乱することのないよう心掛け実践していますか？
- トイレはお客様も利用される大切な共有スペースです。お客様が気持ちよく利用できるように普段から心掛け実践していますか？



ビジネス文書

基本ルールに従って、正確で分かりやすい、
礼儀正しいビジネス文書を作成する

ビジネス文書

- ビジネス文書は、原則「1文書、1要件、1枚」。複雑な内容は要約する。
- 誤った敬語の使い方によって相手の心証を損ねることがないように、細心の注意を払いながら、正しい敬語を使う。
- 一般的でない業界専門用語や略語はなるべく控え、分かりやすい言葉、表現を使う（特に外部への文書）
- タイトル(表題、件名)は、趣旨がひと目で分かるようにして、長くても20字程度以内に収める。
- 複雑な文書は箇条書きにする等、読みやすいように工夫する。
- 趣旨・結論→原因・経過→意見・提言の順に内容を構成する。
- 文書を作成したら、必ず読み返し、上司のチェックを受ける。

※文書事務の詳細につきましては、「[文書事務の手引](#)」をご覧ください。

Lesson ビジネス文書のマナー

「簡潔」と「正確」を重視する

○ビジネス文書は慎重に取り扱うこと

ビジネス文書は内部文書と外部文書に分けられます。両方とも一定の書式に従って作ることが基本です。文書による情報伝達は、不特定多数に確実に情報を送ることが出来る、内容が客観的に伝わり証拠として残る、という2点が挙げられます。

個人情報が入ったものなど秘密文書を処分する際は、きちんとシュレッダーにかけるなどして、取り扱いを慎重にします。

文書は作成後、必ず誤字や脱字がないかを校正し、上司のチェックをもらうよう心掛けましょう。

○ビジネス文書作成のポイント

1. 日付を明記する…提出日、発信日、作成日などの日付を入れます
2. 内容がすぐにわかる件名を…「〇〇のご案内について」など、一目ですぐにわかるタイトルを付けましょう
3. 文体は簡潔に…「です・ます」調で横書きが基本となります。難解なことばや専門用語は避けましょう

簡潔・明瞭に書く

○簡潔・明瞭に書く…「です・ます」調で平易に書くことです。事務的な書き方が基本ですが、内容によってはアレンジすることも必要になります。

1. 間違いがないか必ず読み返すこと
2. 件名(表題)は一目ですぐに内容が分かるか
3. 誤字・脱字などがないか
4. 内容が矛盾したり、曖昧なところはないか
5. 名前や数字に間違いがないか

外部文書の書き方

○形式をふまえて前文から

○外部文書の基本的な書き方3ポイント

1. 構成は前文・主文・末文の3本柱で…前文は慣用的な挨拶文で始めます。「さて」「つきましては」などの言葉を使い、本題に入っていきます。
2. 敬語・謙譲語を使い丁寧な表現を心掛ける…頭語・結語など全体を敬語で表現することです
3. 宛名は社名、役職名、担当者氏名の順番に書く…個人名は「様」、会社や部署あてには「御中」とします

○前文挨拶例

ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

○末文挨拶例

貴社のより一層のご発展をお祈り申し上げます。今後とも末永くよろしくご指示のほどお願い申し上げます。今後とも変わらぬご厚誼(こうぎ)を賜りますようお願い申し上げます。

○頭語と結語の基本

- ・普通の場合…拝啓—敬具
- ・丁寧な場合…謹啓—敬白
- ・急ぎの場合…急啓—早々
- ・前文省略の場合…前略—草々
- ・返信の場合…拝復—敬具



○間違いがないかのチェックポイント

1. 横書きが原則
2. 内容が正確か
3. 目的が統一され簡潔か
4. 誤字や脱字がないか
5. 誠意と礼を尽くして書いたか
6. トラブル防止のためコピーを取ったか

○1年の時候挨拶文例

1月…厳寒の候 初春の候	7月…盛夏の候 炎暑の候
2月…立春の候 梅花の候	8月…残暑の候 晩夏の候
3月…早春の候 春暖の候	9月…初秋の候 新涼の候
4月…陽春の候 桜花の候	10月…菊花の候 秋冷の候
5月…若葉の候 薫風の候	11月…晩秋の候 初霜の候
6月…初夏の候 梅雨の候	12月…師走の候 寒冷の候

FAX送受信の基本

FAXでは重要な書類を送らないこと

FAX送信のポイント

1. **必ず送信票を付ける**…受信先でほかの書類と紛れることがないように、市役所名の入った送信票を必ず添付します。送信枚数もきちんと記入しましょう
2. **重要な書類に関するものは送らない**…送る相手以外の人目に触れてはまずいプライバシーに関するものや、重要な書類を送ることは厳禁です

3. **送信前・受信後の確認を怠らないこと**…FAX 送信前に相手に電話で「これからファックスします」と告げ、送信が終わり次第「届きましたでしょうか」と確認します。送信枚数もきちんとあるか確認しましょう
4. **大量枚数の時は了解を得てから**…受信先の相手がたくさんの紙を消費することになるので、必ず相手の了解を得てから送信します
5. **細かい文字や不鮮明な絵柄は拡大コピーしてから**…読めない FAX は意味をなさないなので、必ず読みやすいように配慮しましょう
6. **2枚以上送信は通しナンバーを入れる**…紙が重なって送られることもありますから、必ず全ページに通しナンバーを入れるようにしましょう。5枚送るなら「5-1」「5-2」「5-3」(省略)または、「1/5」「2/5」「3/5」(省略)というようにしましょう。



E メール（基本入力）

宛先（アドレス）を正確に入力するとともに
相手が分かりやすい件名・本文を心掛ける

E メール（基本入力）

- 相手の E-mail アドレスは、一文字ずつ正確に入力する。
※特に、大文字・小文字、ドット(.)、ハイフン(-)、アンダーバー(_)。
- 相手が見て、用件や内容がひと目で分かるような件名を付ける。
※相手がメールを読む優先順位を判断でき、かつ検索できるように。
- 「いつもお世話になっております」等の簡単な挨拶文を入れる。
- 1行最大 35 文字程度で改行し、行数が多い時は段落ごとに空行入れる。
- 本文はなるべく簡潔を心掛け、要点や結論のみ述べ、補足、参考資料等は別ファイル(Word・Excel 等)にして添付する。
- 差出人を明確にし、他の連絡手段も分かるように、
本文の最後に、安曇野市役所・所属・氏名・電話番号等を入れた署名を挿入する。

E メール（通信上の注意点）

メール通信を過信せず、送信ミスや
意思疎通上のトラブル、情報漏えい等リスクを
回避するための確認・対策を怠らない

E メール（通信上の注意点）

- 送信前に、宛先はもちろん、誤字・脱字・変換ミス等がないか、相手の誤解を招くような言葉を使っていないかをチェックする。
- 緊急・重要なメールは、「ただ今、送信しました。確認をお願いします」等の電話を入れる。
- メールサーバーでは、原理的に覗き見される可能性がないとはいえない。
- 第三者に知られては困る内容はメールを使用しない。
- ウイルスメールを受信して感染し、送信先に感染を広げてしまわないよう、日ごろからウイルス対策を心掛ける。
- 知らない相手から送信されたメールの添付ファイルは、ウイルスが潜んでいる可能性があるため、不用意に開封しない。

◆マニュアル作成に当たっての取組み◆

○マニュアル作成年度(平成23年度)の主な取組みは次のとおりです。

【対象】 全職員		
研修名	主な内容	開催日
住民満足度向上研修① 「自律型職員養成講座」 おもてなしの心から学ぶ —自ら考え・行動する職員へ—	人とホスピタリティ研究所代表 高野 登氏 (ザ・リッツ・カールトンホテル元日本支社長) ホスピタリティ(心からのおもてなし…サービス(当たり前・一律)から一歩進んだおもてなし(心を動かす・感動))の大切さとその極意を学ぶとともに、やりがいを持って仕事をする事で成果をあげるための意識改革を目的とする。 《受講対象者》 ○管理・監督職員 ○各窓口フロアーを代表として接客のリーダー役を担う主管課長が任命するCS向上プロジェクト・チームのメンバー(一般職員1名+係長1名/1フロアー) ○各課代表職員	5/19 (半日)
住民満足度向上研修② 「CS向上プロジェクト」	【メンバー構成】 各窓口フロアー(7庁舎、9フロアー[本庁舎、豊科1F2F、穂高1F、三郷1F2F、堀金1F、明科1F、支援センター1F])を代表として接客のリーダー役を担う主管課長が任命するCS向上プロジェクト・チームのメンバー(一般職員1名+係長1名/1フロアー)19名 【目的】①安曇野市の接客指針となるマニュアルの作成 ②接客リーダーの育成 ③接客リーダーによる各職場改善の推進 ④成果(達成度)のチェック及び今後の改善計画の立案 【内容】プロジェクト・チーム(PT)内では、調査結果を受け職員の現状認識と住民満足度(目指す接遇レベル)とのギャップを認識し、各職場リーダーとして改善のための計画⇒実行⇒評価⇒改善を行う。節目節目にはPT会議を開催し推進会議を行う。	[6~10月] 5回 6/9 7/21 8/30 10/4 10/26
住民満足度向上研修③ 窓口調査・診断、電話応対、出口調査 (委託)《公開調査》	お客様に不満を与えない一律のサービスが提供できているかを第三者機関により現状確認するとともに、お客様のニーズ(需要・要求・満足度)を把握する。 そして、市が目指すべき接客サービスの指標を明確にする。(委託)	6/14 6/15 2日間 (2.0h/ 1フロアー)
住民満足度向上研修④ 「接客力向上研修」 (委託)	窓口調査・診断の結果を踏まえて、プロジェクトで作成された安曇野市の接客指針に基づき改善の必要な接客技術・心得を今必要な職場職員に的確に研修し修得する。(外部講師)	8/17 8/18 8/19 3日間 (半日)
住民満足度向上研修⑤ 「接客トレーニング」 (委託)	一連の住民満足度向上研修の成果を確認する。 最初の「出口調査・診断」のチェック項目の再チェックによる成果の確認と、職場に接遇トレーナーを入れた現場指導を行いその場で学びさらなる改善を行う。(外部講師) 各窓口フロアー(7庁舎、9フロアー[本庁舎、豊科1F2F、穂高1F、三郷1F2F、堀金1F、明科1F、支援センター1F])	9/27 9/28 9/29 9/30 4日間 (半日程度 /1フロアー)

【参考文献】

○リッツ・カールトンが大切にしている サービスを超える瞬間

著者：人とホスピタリティ研究所所長

前リッツ・カールトン日本支社長 高野 登（かんぎ出版）

○一瞬で心が通う「言葉がけ」の習慣

著者：人とホスピタリティ研究所所長

前リッツ・カールトン日本支社長 高野 登（日本実業出版社）

○三条市職員のための接客マニュアル～いらっしゃいませ！三条市です。～平成20年10月発行

○茅ヶ崎市職員接客マニュアル拡がれ！『笑顔』発信中！平成17年発行・22年改訂

○福生市職員接客マニュアル「^{アイ}Iから始めよう」改訂版 目指せ ^{まごころ}接客のエキスパート 平成23年3月発行

○「デライト式 ビジネスマナーカード」デライトコンサルティング株式会社

○株式会社アイ・イーシー「接客力向上研修」研修資料

○株式会社インソース「住民満足度(CS)向上研修、住民対応・接客研修」研修資料

○ビジネスマナー・ガイド～新入社員のための <http://ビジネスマナー.biz>

安曇野市職員「接遇マニュアル」

— 幸せになる接遇 —

平成 23 年 11 月発行

検討・推進：CS 向上プロジェクトメンバー19 名

発行：安曇野市総務部人事課

〒399-8205 長野県安曇野市豊科 6000 番地

電話 0263-71-2000(代表)

ホームページ <http://www.city.azumino.nagano.jp>