

豊川市職員接遇向上マニュアル

わたしから 一言かける お返し



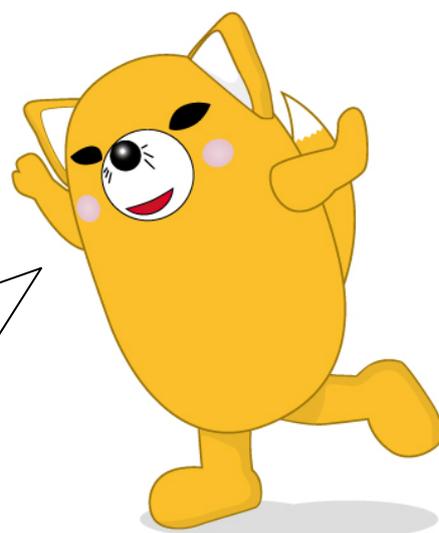
平成24年3月

おしながき

1	はじめに	P 1
2	行動指針	P 2
3	接遇満開のための4原則	
(1)	脱・無関心	P 3
(2)	褒めること、注意すること	P 4
(3)	CSとESの良い関係	P 5
(4)	業務内容の把握、知識の習得	P 6
4	豊川市役所接遇統一キャッチフレーズ	P 7
5	すぐに使える！ビジネスマナー、作法等	P 8～P 32
6	接遇改善事例集	
(1)	ケース・体験談から学ぶ	P 33～P 35
(2)	お客様からいただいたご意見について考える	P 36～P 40
7	おわりに	P 41



ぼく、いなりん！♪ (♬)
豊川市の「豊川いなり寿司」地域ブランド化を推進するために生を受けた「ゆるキャラ」だリン☆
今回、ぼくは豊川市役所の職員さんの接遇向上をナビゲートするだリン☆
ポーズは少ないけど一生懸命ご案内するから、職員さんも市民サービスの向上のために、接遇をしっかりとがんばるだリン☆



1 はじめに

私たち豊川市職員が行っている仕事は、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、全てサービスの提供者です。

そして、サービス業としての評価を受けるうえでは、お客様に目的を達成していただく（法的に無理な場合などは、お客様のお話を親身になって伺い、なるべくお客様の目的に近い形で納得していただく）ことはもちろんのこと、「ホスピタリティ（おもてなしの心）溢れる確かな接遇」で対応することが必要不可欠です。

このような接遇を目指し、豊川市では、平成18年度から全庁をあげて、挨拶運動や接遇チェック週間など各種取組で構成される「接遇向上キャンペーン」を実施し、接遇向上について、本格的な取組を開始しました。

こうした、地道ですが着実な取組の結果、職員一人ひとりの接遇は着実にレベルアップし、冒頭に記載した「ホスピタリティ（おもてなしの心）溢れる確かな接遇」を実践する段階へと到達することが出来ました。

そして、これまでに培った接遇の基礎を大切に、平成23年度より、「接遇向上キャンペーン」を「接遇満開プロジェクト」と改め、「豊川市内の接遇No.1事業所を目指す」ための取組を開始しています。

お客様の喜びは、働く者の「最高の報酬」です。

良いサービスを提供するということは、お客様が喜び、満足していただくのと同時に、私たち自身が最高の報酬を得て満足するということでもあります。

本マニュアルは、目指す接遇の共通認識として行動指針を示すとともに、使いやすさを重視し、すぐに使えるビジネスマナー、作法等のほか、接遇に関してよくある事例を数多く紹介しています。

お客様と私たち職員自身の「喜び」⇒「満足」の連鎖を得るため、本マニュアルを是非、ご活用ください。

なお、今回の接遇向上マニュアル改訂は、主に、次のような理由から行うものです。

- 現行のマニュアルが作成から5年を経過していることから、求められる接遇の変化、環境の変化等への対応が必要であること。
- 3度の合併に伴い、これまで以上に多様な価値観を持った職員がいることから、接遇に対する全職員の意識統一、行動指針の必要性が高まっているため。

平成24年3月

企画部人事課長

行 動 指 針

私は、お客様にも、同僚にも、しっかりと関心を持って接することにより、「ホスピタリティ（おもてなしの心）溢れる確かな接遇」を目指します。

《お客様への関心》

- 私は、お客様がどのような状況に置かれ、何を求めているのか把握することに努めます。
- 私は、お客様の立場からサービスの提供に努めます。
- 私は、お客様に見られていることを常に意識して行動します。
- 私は、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。
- 私は、お客様の個人情報の取扱いには細心の注意を払い、しっかりと管理します。
- 私は、受身ではなく、特に、お困りの方には積極的な声かけを行います。
- 私は、専門用語や略語を使わない、分かりやすい説明に努めます。
- 私は、お客様を不快な気持ちにさせない店内環境の整備に努めます。

《同僚への関心》

- 私は、同僚の良い接遇を当たり前と思わずしっかりと褒め、お互いの更なる接遇の向上に努めます。
- 私は、同僚の良くない接遇を無視せずしっかりと指摘し、チームとして改善に努めます。
- 私は、同僚に対しても、お客様への対応と同様、相手の立場に立った対応を心がけます。

3 接遇満開のための4原則

(1) 脱・無関心

他者に関心を持って接する。「できていますよ。」という声が聞こえてきそうですが・・・

どれほどの人が、本当に他者に関心を持って接することができるのでしょうか。

言われたことに対してしっかりと対応するだけでは、関心を持って接しているとは言えないのです。

お客様であれ、同僚であれ、その人がどのような状況に置かれ、何を求めているのかを把握（洞察）し、言葉として言われていないものにまで気を配ることができて、初めて、本当に他者に関心を持って接することができると言えます。

要は、自分がされて「嬉しいと思えること」、「ありがとうと思えること」をどれだけ他者に対してできるかということです。

「ホスピタリティ（おもてなしの心）溢れる確かな接遇」を目指すうえでは、今まで以上に、他者に関心を持って接することが必須です。



(2) 褒めること、注意すること

同僚をしっかりと褒めていますか？

大人になるにつれてなかなかできなくなるのが、実は、「褒める」ことではないでしょうか。

褒められて嫌な人は、まずいません。

子ども、特に幼少期の子どもは、親に褒められるともっともっと褒められたくて熱中し、どんどん成長していきます。これは、大人になってもやはり同じです。

褒められれば嬉しくて、さらに頑張れる。次はこうしたらどうだろう・・・などと創意工夫もするでしょう。

接遇に限ったことではありませんが、同僚が良い行動（接遇）を行った際は、恥ずかしがらずに褒め合いましょう！良いものを良いと言った時、言われた側だけでなく、実は言った側も気持ちよく、すがすがしいことに気づくはずです。

もちろん、同僚が良くない行動（接遇）を行った際は、「注意するほどでもないから・・・」、「嫌われたくないから・・・」といった気持ちはぐっところえて、お互いに注意し合うことも必要です。気づいた時に注意しなかったことにより、その同僚が別の場所でお叱りを受ける、恥をかく、といったことを想像できれば、注意するという行為が、本当に同僚に関心を持ったための行為だと気づくはずです。

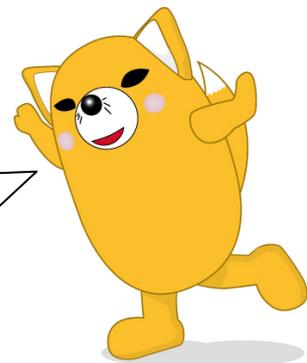
つまり、良いことも悪いことも、しっかりと言葉に出して同僚と接していくことによって、お互いの更なる成長を促進できるということです。

私たちの成長が、そのままお客様へのサービス向上（より丁寧、正確、迅速で気の利いた対応）につながるため、同僚へ関心を持つこともまた必須なのです。



いなりん、いつもおあげが
「じゅ～し～」だね！

ありがとう♪♪
もっともっと多くの人に喜んでもら
えるよう頑張るだリン☆



いなりん、お米がはみ出ているよ～。

僕はここがチャームポイント
なんだリン☆
でも、気を遣ってくれて嬉しい！
ありがとうだリン☆



(3) CSとESの良い関係

《用語の意味》

CS : Customer Satisfaction 顧客（お客様）満足

ES : Employee Satisfaction 従業員（職員）満足

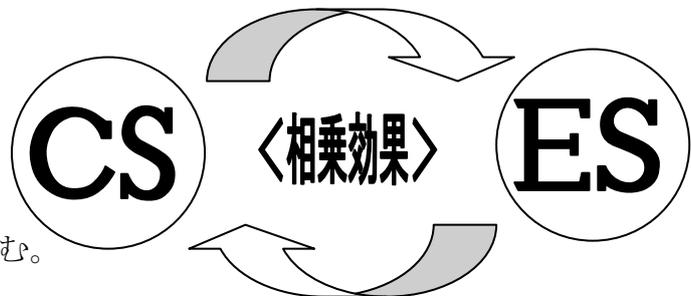
私たち職員は、市民サービスの向上のため、日々、汗を流して働いています。

その結果、全てのお客様の要求に応じることはできなくても、お客様が「それなら仕方がない、適正に処理してくれていることが分かったので納得した。」、「市職員は、住民のことをよく考え頑張ってくれている。」、「豊川市に住んでいてよかった。」など、満足していただける状態をCSが向上している状態と言います。

これに対し、ESが向上している状態とは、「よし、もっとよいサービスを提供しよう。」、「お客様に納得いただけて嬉しい、気持ちが良い。」、「職場の人間関係がよくて、気持ちよく働ける。」など、職員が仕事に満足し、充実している状態のことを言います。

下図イメージのように、CSとESは互いに相乗効果を生み出す関係にあることから、CSを向上させたいと願う私たちは、「モチベーション高く仕事に取り組むこと」や「気持ちの良い職場環境を整備すること」について、もっとしっかりと考えていく必要があります。

- ① 職員が意欲的に仕事に励む。
↓
- ② お客様が満足する。喜ぶ。
↓
- ③ 職員はさらに意欲的に仕事に励む。
(②へ戻る。)



お客様が市民サービスに満足するためには、まず職員さんたち自身が、仕事に対して、積極的で、楽しく、行動指針にあるように、同僚への関心をしっかりと持ちながら関わっていくことが大事なんだリン☆

(まずはESを向上させるだリン☆)

CSとESはお友達♪♪

切っても切り離せない関係なんだリン☆

(4) 業務内容の把握、知識の習得

接遇の向上、おもてなしと言うと、どうしてもマナーや態度のことを連想してしまいますが・・・

原点に立ち返って考えてみましょう。

お客様が市役所職員に最低限求めていることは何でしょうか。

お客様が不満と感じる一番のポイントは何でしょうか。

おそらく、最低限求めているものは、良いマナーや良い態度ではありません。

なぜならば、市役所を訪れるお客様、市役所に電話をするお客様は、何らかの手続きや相談など、明確な目的を持っていらっしゃるからです。

お客様からすれば、目的がある以上、その目的が達成されればよいわけです。

もちろん、目的達成の過程で、雰囲気が良い、気が利くといった職員の対応は、更なる満足感や感動を与えますし、お客様自身が気づいていなかった目的（潜在的な目的）を引き出すことにもつながりますので、良いマナーや良い態度が非常に重要であることには変わりはありません。

お客様が市役所職員に対して持っている「絶対的な要望」、それは、

○ 分かるように説明して欲しい。

(あなたが分かるのではない、他の人が分かるのではない、私に分かるように説明して欲しい。)

○ 間違わないで欲しい。

(私に非のない間違いで、私に余計な手間をかけさせないで欲しい。私が損害を被るようなことは絶対にしてほしくない。)

○ 早くして欲しい。

(待つことは仕方がないが、最小限の時間で手続きをして欲しい。)

ということです。

これらのことを達成するためには、まず、いわゆる話し方などのテクニックではなく、「**自分の職場の業務内容の把握と知識の習得**」が必要不可欠です。

ご案内おまかせバイブルなどを活用し、お客様の目的に合った担当部署がどこであるかを把握するということは、コンシェルジュのような対応をしていくうえで非常に重要です。(「目指せ!コンシェルジュ★ ご案内おまかせバイブル」は、スターオフィス全庁共通キャビネット>人事課>接遇満開プロジェクトにあります。)

しかし、その担当部署での手続きなど細部まで把握する必要はありません。

自分の職場の業務内容の把握と知識の習得がしっかりと出来ていれば、「手続きや内容が分からない。」とお客様が頭を抱えて相談に見えられた場合でも、平易な言葉に置き換えて、そのお客様に分かるような説明ができるはずです。

Bの部署のことをAの部署の職員が答えられなくても、お客様がひどくお怒りになるようなことはありません。Aの部署のことをAの部署の職員がしっかりと答えられないような場合にお客様の不満は爆発するのです。

4 豊川市役所接遇統一キャッチフレーズ

大切にしよう！私たちの接遇の象徴
豊川市役所接遇統一キャッチフレーズ

各職場で接遇キャッチフレーズを作成し、その中から、全職員の人気投票により豊川市役所接遇統一キャッチフレーズを選定しました。

みんなで決めたキャッチフレーズですので、これは私たちの接遇の象徴です。行動指針とともに、絶対に忘れてはならない私たちの「魂」です！

《本キャッチフレーズに込められた想い》

本キャッチフレーズには、一人ひとり自らが主体的に行動し、相手が思っている以上のサービスを生むことにより、多くの人を喜ばせたいという想いが込められています。

なお、「言葉の重み」をしっかりと意識しなければいけないという自戒の念も込め、あえて「一声」ではなく、「一言」としています。

私たちの接遇の象徴

わたしから 一言かける おもてなし

人気投票

まごころで 聴こう 話そう 伝えよう

あいさつは ころを聞く 愛言葉

届けよう 心にひびく おもてなし

あいさつは 心をこめて わたしから

ありがとう 言って言われて いい気持ち

etc...

いまさら・・・ なんでキャッチフレーズなの？

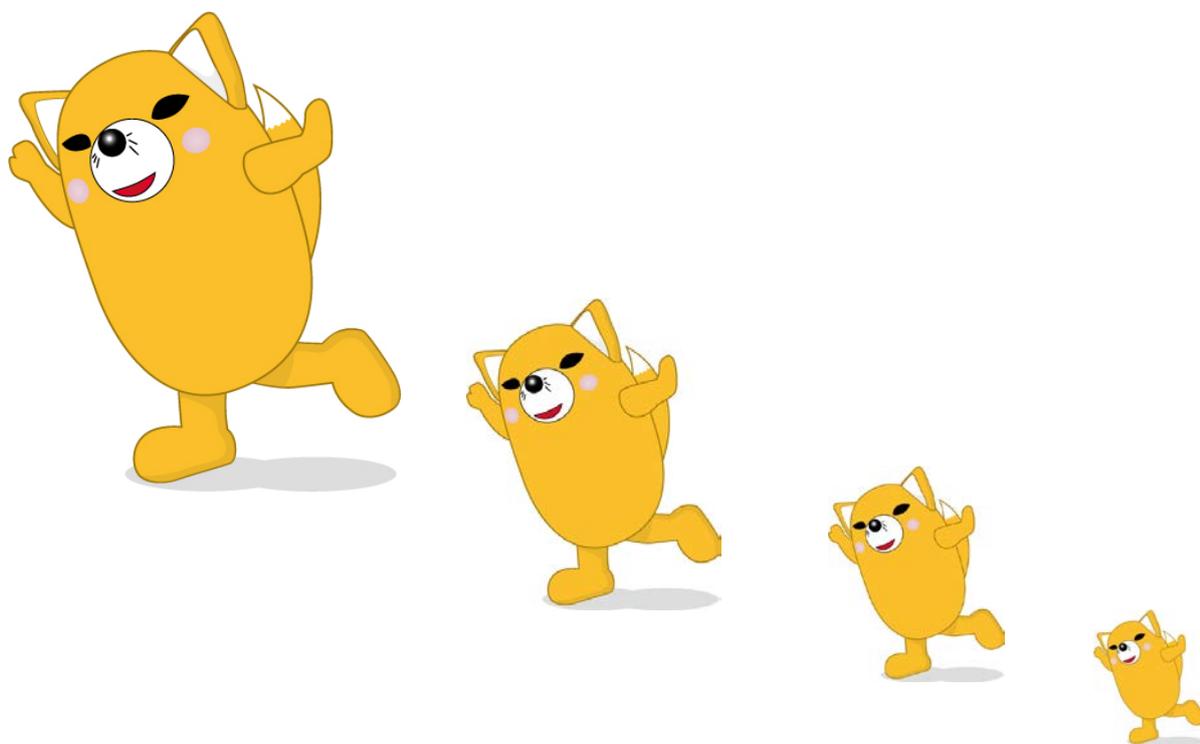
キャッチフレーズを作成しているときを思い返してください。

「これを大事にしたい」「お客様に対して、こうしてさしあげたい」など、一生懸命に考えたはずです。その想いが凝縮されたものが、キャッチフレーズとして表れています。

良い接遇には、接遇マナーや接遇スキルの向上も当然必要となりますが、何よりも、このような想いをいつまでも大事にしていることが重要です。

逆に、このような想いをもち続けていれば、どれだけ環境が変わろうと、接遇向上の余地があると心得ましょう！

**次のページからは、
すぐに使えるビジネスマナー、作法
等を紹介するだリン☆**



**紹介するマナー、作法等の実践と一
緒に、始業前や帰庁時に、自己チェ
ックもして欲しいだリン☆**

（自己チェックシートは、スターオフィス全庁共通キャビネット>

人事課>接遇満開プロジェクトにあるだリン☆）

5 すぐに使える！ビジネスマナー、作法等

(1) 身だしなみ

第一印象が良いと、お客様とのやりとりもスムーズだリン☆



身だしなみは、その人の仕事に取り組む「心の姿勢」が表れたものです。市役所のイメージが職員一人ひとりの身だしなみで判断されてしまいます。

あなたがおお客様として市役所を訪れたとき、職員である自分自身の姿を見たらどうでしょうか。自分を客観的に見て、「さわやか」に見えますか？「誠実」で「信頼」がおける職員に見えますか？

まずは、「この人に話を聞いてもらえれば大丈夫」という安心感を抱いてもらえるような身だしなみを心がけましょう。

身だしなみ3原則

- ① 清潔 ② 職場での調和 ③ 機能性



《身だしなみチェックポイント》

カウンターでの接遇はもちろん、通路やエレベーターなどでおお客様をご案内することも私たちの大切な仕事です。

お客様と接する（可能性がある）ときは「市役所職員」と一目でわかるようにしましょう。

- お客様の目から見て、不快に感じるような服装・態度をしていませんか？
- 名札を見やすい位置につけていますか？（名前が隠れていませんか？）
- 靴の汚れ、靴紐など足元にも配慮していますか？

身だしなみについては、髪型から靴まで（上から下まで）清潔感のポイントがたくさんあります。毎朝、鏡の前に立って、さわやかな身だしなみとなっているかチェックするとよいでしょう。

また、TPOに合った服装かどうかのチェックも重要です。

TPOとは“Time” “Place” “Occasion” の略です。職場によってお客様のニーズは様々ですので、その職場にふさわしい服装について、職員同士で話し合うことも大切です。

《クールビズ、ウォームビズ》

ビジネスシーンにおける身だしなみについて、環境対策、節電、機能性・労働生産性の向上などのため、クールビズ、ウォームビズというスタイルの認知度が高まってきています。

本市においても積極的に取り組んでいます。開放的な気持ちになりすぎず、常に上記のようなチェックを怠らないことが必要です。

（夏季服装、冬季服装についての通知は、スターオフィス全庁共通キャビネット＞人事課＞クールビズ・ウォームビズにあります。）

(2) 挨拶

表情や言葉に気持ちに乗せて、一味違う挨拶を目指すだリン☆



何気なく交わしている挨拶も、少し意識してみるだけで随分と雰囲気が変わります。

あ → **明るく**

明るい声と表情で元気よく挨拶することは、自分をアピールする第一歩です。

気分左右されずに振る舞えるようクセをつけましょう。

い → **いつも**

いつでも、どこでも、誰にでも挨拶することで、安心感を与られます。

さ → **先に**

お客様へはもちろんのこと、上司、部下、先輩、後輩に関係なく、気づいたほうから先に挨拶しましょう。

つ → **続ける**

挨拶に続けて、気の利いた一言を加えると好印象です。

例)おはようございます。昨日は、お電話いただきありがとうございます。

◎ 挨拶の意味を考えて語調を変えてみましょう！

挨拶で一番気になるのが、「覇気が感じられない」、「語尾が伸びる」挨拶です。

単純に口から出てきた「言葉」としての挨拶ではなく、気持ちのこもった挨拶をするためにも、挨拶の意味を考えて語調を変えてみましょう。「おはようございます→さわやかなブルー」「ありがとうございます→明るいオレンジ」など、色をイメージすると、ただ挨拶をするよりも、相手によく伝わる生きた挨拶ができるはずです。

なお、挨拶がしにくい状況のときは、心を込めた笑顔で会釈をするなど、空気を讀んだ対応をしましょう。

挨拶	一言アドバイス
おはようございます	「は」の音を少し高く大きく発音すると、明るい印象になります。
ありがとうございます	感謝の気持ちを込めて伝えます。 言葉のあとでおじぎをすれば好印象です。
申し訳ございません	お客様が不快な気持ちである場合は、まずは心のこもったお詫びをしっかりとします。お詫びと同時に事情の説明をしまうと「言い訳」の印象が強くなるので、お詫びと事情の説明は必ず分けて行います。
はい	返事は元気よくはっきりとします。 「は〜い」「はいはい」「ウン、ウン」などは厳禁です。
かしこまりました	「わかりました」の代わりに使うと、自分に対する信頼度がアップします。
少々お待ちください	「ちょっと待ってください」の代わりに使うと、相手に安心感を与えます。
お待たせいたしました	待たされた側はイライラするものです。お客様への配慮の一言です。

(3) 身の回りの環境

難しいけど頑張るだリン☆



5Sを徹底しましょう！

①整理

…(1)必要なものと不要なものとの分ける
(2)不要なものを捨てる

②整頓

…(1)必要なものや情報を見つけやすくする
(2)モノや情報を間違いなく利用・活用しやすいようにする
(3)利用後、正しく戻しやすいようにする

③清掃

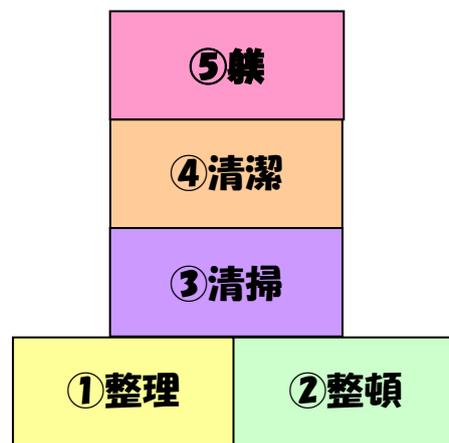
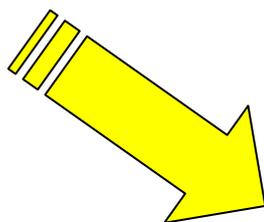
…①整理と②整頓を分けて、しっかりと行う

④清潔

…①整理、②整頓、③清掃が徹底し維持されている状態。
①整理、②整頓、③清掃の上に位置しているのがポイント！

⑤躰

…決められたルール・手順を正しく守る習慣をつける



これはNG！



積み重ねる

積み重なった書類の山から必要なものを探し出すのは時間の無駄。書類は案件ごと、優先順位をつけ、立てて置くこと。



箱にまとめる

一見きれいに見えても書類の検索が必要という点では、整理されていないデスクと同じ。

書類等の5S以外にも、気持ちのよい環境整備に努めましょう！ 例えば・・・

- ① 短時間であっても、席を立つ際はイスを必ずしまう。
周囲の職員を不快な気持ちにさせてしまうことがありますので、離席の長短に関わらず、常にイスをしまうクセをつけておきましょう。
- ② 落ちているゴミを拾う。
多くのお客様との出会いは「一期一会」です。落ちているゴミが放置されている間に、どれほどの一期一会があるか想像してみましょう。
豊川市内の接客No.1事業所を目指すうえで、「たまたまその時にお越しになったお客様は運が悪かった」とは片付けられないはずですよ。

(4) 言葉遣い

伝わり方が全然違うだリン☆



同じ用件を伝えるのでも、言葉遣いひとつで相手が受ける印象は変わります。クッション言葉を上手に活用することで感じのよい話し方ができます。

～「クッション言葉」を使いこなす～

電話で相手が名乗らないとき、単に「どちら様でしょうか。」というよりも、「失礼ですが、どちら様でしょうか。」と言ったほうが、感じよく聞こえます。この「失礼ですが」が、クッション言葉です。何か用件を伝える場合、クッション言葉をうまく利用することで会話の流れが格段によくなります。試してみましよう！

主なクッション言葉	使用例
恐れ入りますが	「 恐れ入りますが 、少しお電話が遠いようです。」
申し訳ございませんが	「 申し訳ございませんが 、少々お待ちいただけますでしょうか。」
お手数ですが	「 お手数ですが 、資料をお送りいただけますでしょうか。」
あいにくですが	「 あいにくですが 、田中は席を外しております。」
恐縮ですが	「 恐縮ですが 、もう一度確認させていただけますでしょうか。」

～ 感じのよい「依頼のしかた」と「断り方」～

クッション言葉を上手に活用すれば、言いにくい依頼や断りの言葉も感じよく伝えることができます。

依頼する クッション言葉で始まる以下の順序で依頼すれば感じよく依頼できます

クッション言葉 + 理由 + 依頼の言葉 + 感謝の言葉
 ●恐れ入りますが ●理由は明確かつ ●～願えますか？ ●お礼の言葉を
 or申し訳ございませんが 具体的に or～いただけますか？など 忘れずに

よい例◎ 恐れ入りますが、込み合っておりますので、少々お待ちいただけますでしょうか？

悪い例× すみません、込んできたので少し待ってください。

断る クッション言葉で始まり、断り言葉のあとに代案を提案するのがポイント

クッション言葉 + 理由 + 断りの言葉 + 代案提示 + 意向伺い
 ●申し訳ございません ●わかりかねます ●多くの代案を ●いかがでしょうか
 orいたしかねます 提示できれば
 ベター

よい例◎ 申し訳ございません。個人情報ですので、連絡先はお伝えいたしかねます。

◎ よろしければ、私のほうから連絡を取り、本人から連絡をさせていただきますが、いかがでしょうか。

悪い例× 個人情報のため、教えることはできません。

(5) 敬語

意外と間違っ覚えていたりするだリン☆



ここでは、ぜひ覚えておきたい敬語、間違いやすい敬語についてご紹介します。言葉として知っていても、自然に話せるようになるには慣れが必要です。敬語の基礎知識を再確認し、語彙を増やしましょう。

呼称の呼びわけ

自分側		相手側
わたくし	私	そちら様、皆様方
拙宅（せったく）	自 宅	お住まい
課長、課長の〇〇	役 職	〇〇課長、課長の〇〇様
同行の者	同行者	お連れ様、ご同行の方
拝受、受領	授 受	ご笑納、お納め
家族一同、家のもの、私ども	家 族	ご家族の皆様、ご一同様

必須のビジネス敬語

普通の言い方	ビジネス敬語	アドバイス
すみませんが	恐れ入りますが	相手に対して感謝や恐縮の気持ちを表すときに使います。
すみませんが	お手数ですが	お願いするときに一言添えると丁寧な印象となります。
どうですか	いかがでしょうか	自分の言動や物事の評価を尋ねるときに使います。
わかりません、 知りません	わかりかねます、 存じかねます	きつい言い方は逆効果です。なるべくやさしい言い方をします。
できません	いたしかねます	「いたしかねます。ただ～」と代替案を続けると好印象です。
いません	席を外しております	電話や来客時、当人がいない場合に使います。
すみません	申し訳ございません	より誠意が伝わります。
誰ですか	どちら様でしょうか	電話の相手が名乗らない場合などに使います。「恐れ入りますが…」などと一緒に使いましょう。
あとで、さっき	のちほど、先ほど	「先ほどの件ですが～」の「のちほどお伺いします」などと使用します。
繰り返します	復唱いたします	電話口で相手の電話番号や住所を繰り返すときの一言です。
教えます	ご説明いたします	プレゼンや上司への説明のときなどに使います。

よくある間違いやすい敬語をご紹介！

～ 不自然な表現の敬語 ～

×こちらが資料になります

○こちらが資料でございます

→「なる」は変化を表す言葉なので、「何かが資料に変わる」という意味になってしまう。

×1000円からお預かりいたします

○1000円お預かりいたします

→「から」が不要。シンプルに言うことで丁寧さがアップ。

×以上でよろしかったでしょうか

○以上でよろしいでしょうか

→意味のない過去形は不要。マニュアル化した印象で気持ちが伝わりづらい。

～ 失笑を買う「二重敬語」～

意識して敬語を使おうとするあまり、敬語を重ねてしまうと、敬意が伝わるどころか、失笑を買ってしまいます。「一つの言葉に敬語は一つ」という基本ルールを覚えておきましょう。

×おっしゃられる

○おっしゃる、言われる

→「おっしゃる」と「られる」の二重敬語。くどい表現では真意が伝わりにくい。

×諏訪課長様

○諏訪課長、課長の諏訪様

→「課長」「部長」といった役職は敬称なので、「様」をつけると二重敬語。

「課長さん」も同じ。ただし、人間関係にもよる。暖か味があるため、あえて使う場合もあるが、原則を押さえたうえで使うようにしましょう。

～ 尊敬語と謙譲語の混同 ～

敬語の間違いで一番多いのが、尊敬語と謙譲語の混同です。相手に対して謙譲語を使ってしまったり、自分に対して尊敬語を使ってしまったりするケースです。間違えないためには、「その物事や動作の主体は誰なのか」をよく確認することが重要です。

×相手に「謙譲語」を使ってしまうケース

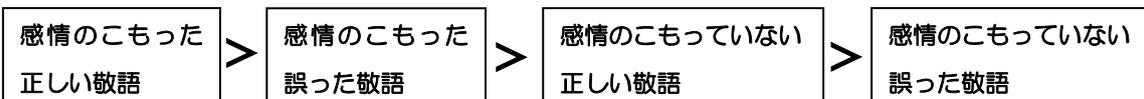
×豊川様でございますね

○豊川様でいらっしゃいますね

→「でございます」は「ある」の謙譲語。

point 正しい敬語を意識するあまり、消極的にならないで！！

正しい敬語はもちろん大事ですが、多少、間違っても感情のこもったもののほうが相手には敬意が伝わります。間違いを恐れず、感情のこもった敬語を使い、「感情のこもった正しい敬語」の習得を目指しましょう！



さらに詳しく敬語を確認したい場合は、「敬語の指針」（文化審議会答申）を参考にしてください。（敬語の指針は、スターオフィス全庁共通キャビネット>人事課>接遇満開プロジェクトにあります。）

(6) 電話対応

目の前に相手がないからといって、気を抜いては駄目だリン☆



分かっているつもりでも、タブーを犯してしまったりしていませんか？
タブーを犯さないようしっかりと意識して、良いクセづけをしましょう。

《ビジネス電話にまつわるタブー》

✕ ながら電話

パソコンの操作をしながら、別件の処理をしながら、などの「ながら電話」は、身の入らない様子が相手に伝わってしまうので厳禁です。逆に、電話から姿は見えていないにも関わらず、頭を下げて謝っていたり、身振り手振りをしている人は、電話越しにも気持ちがしっかりと伝わっているはずですよ。

✕ 電話中の職員の近くで話し声や音を立てる

電話中の職員の近くで話をしたり、大きな音を立てたりしないよう注意が必要です。電話対応者が話に集中できず、お客様に迷惑をかけてしまうことにもなります。

さらに、クレーム電話の対応中は特に注意してください。電話越しに笑い声でも聞こえてしまったら、二次クレーム発生は目に見えています。

✕ 「保留」を押さずに待たせる

取次ぎや調べごとのために相手を待たせるときは、たとえ短時間であっても保留ボタンを押してください。保留ボタンを押しておかないと、「雑に扱われている」という印象を与えてしまいます。

✕ 他の職員の予定を把握していない

自分以外の職員の行動に無関心では、電話をスムーズに取り次ぐことができません。予定表で他の職員の行動も随時把握して、席を外している職員への電話の場合は、戻りの予定時刻を相手に伝えましょう。

スムーズに取り次ぐことができなかつた際は、「申し訳ありません」という気持ちがしっかりと伝わるよう、あまり事務的な口調にしないことも重要なポイントです。

《スムーズな電話対応をするポイント》

メモとペンは常に机の上に

常にメモを取りやすい態勢を整えておきましょう。

デスクまわりの整頓

電話中でも予定表や資料が取り出しやすいよう整理整頓をしましょう。



(7) 名刺交換

わたくし、いなりんと申します。だりん☆



名刺交換は、第一印象を決める重要なポイントです。「どうぞよろしくお願いたします」という気持ちを込めて交換しましょう。

〈名刺の受け取り方〉

名刺はその人の分身だと考え、丁寧に扱きましょう。

- ・ 文字の部分に指を触れないよう、余白の部分を持つようにする。
- ・ 相手への敬意を示すため、胸の高さに保つ。
- ・ 両手で受け取る。

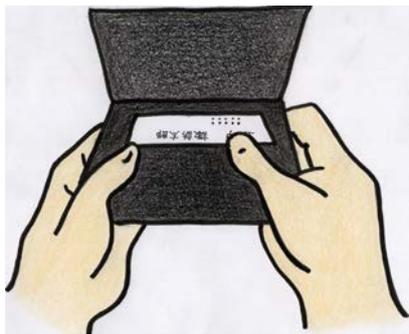
丁寧に扱っていることが伝わるよう、両手で受け取り、左手の名刺入れの上に乗せる。名刺入れがない場合は左手に乗せる。

(同時交換の場合は、下図のとおり)

〈名刺の渡し方〉

① 名刺入れから取り出す。

② 名刺入れの上に乗せる。

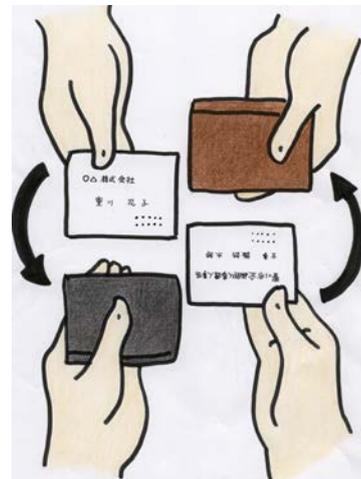


〈お渡しするとき〉

- ③ 相手に向けて名刺をスライドさせる。(読みやすいように)
自分の所属と名前を名乗りながら渡す。

〈同時交換のとき〉

- ③' 同時にお互いの名刺入れの上に乗せる。



point

読み方がはっきりとしないときは曖昧にしないで尋ねましょう。

例：「失礼ですが、何とお読みすればよろしいでしょうか。」

(8) 席次

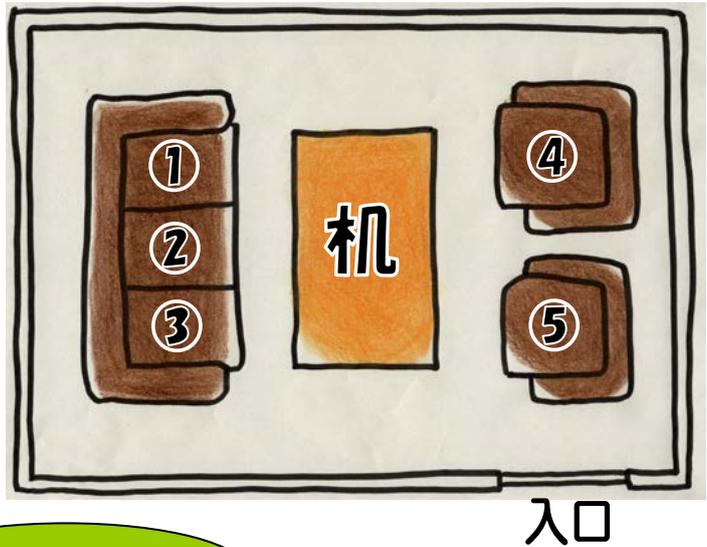
僕の席はどこ?どこ?



〈一般的な応接室での席次〉

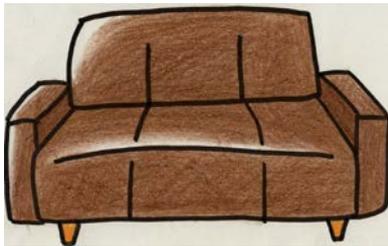
出入り口に近い方が下座、遠い方が上座です。

自分の立場を考えて座ります。

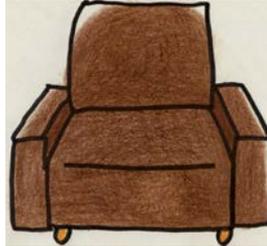


椅子の格順

背もたれと肘掛けのある長椅子



背もたれと肘掛けのある1人用の椅子



背もたれはあるが、肘掛けのない1人用の椅子

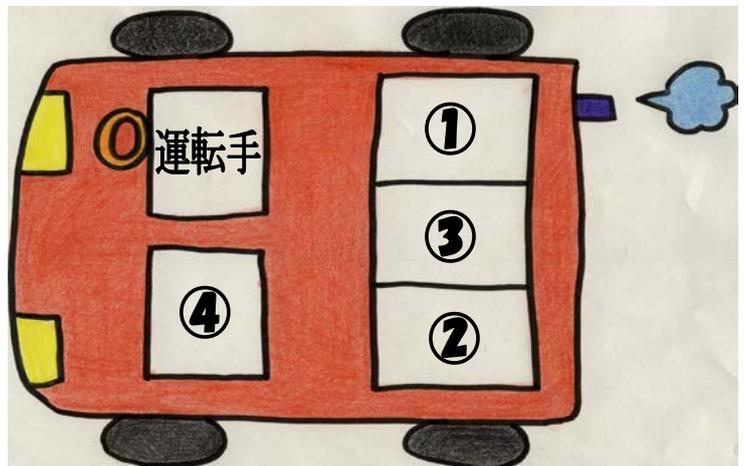


上座

末席

〈車での席次〉

車では、運転手の後ろが上座、助手席が末席になります。



(9) ご案内

いなりんも、「もてなす」気持ちを大事にしているだリン☆



～ 来客案内の流れとポイント ～

(来客を自分が案内し、担当者に引き継ぐケース)

① 行き先を告げる

担当者の指定した場所（応接室や会議室など）へお客様を案内します。
先導する前に、まず行き先を告げましょう。「応接室へご案内します。」

② 先導する

先導の方法には、いくつかのポイントがあります。
お客様に不安感を与えないよう、しなやかな身のこなしで案内します。

point1 歩くときはお客様の左側、斜め2～3歩前に立つ。

point2 お客様が廊下の中央を歩くようにする。

point3 お客様の歩調に合わせ、時々後ろを振り返りながら歩く。

point4 階段ではお客様が手すり側を上るようにする。

point5 曲がり角では「こちらです」の一言を。

※全て、「お客様をもてなす」ことを意識すれば、納得がいくと思います。

③ 入室する

ドアをノックし、空室であることを確認したら、お客様の入室を促します。
「こちらへどうぞ、お入りください。」

※ 引き戸の場合は、お客様を先に通し、押し戸の場合は、自分が先に入室します。

大事なポイントは、ドアを開ける、電気をつけるなどのことは、お客様ではなく、案内する職員が行うということです。

④ 席をすすめる

席を指定しないと、お客様が下座に座ってしまう可能性もあります。
お客様が上座になるよう席をすすめましょう。

「こちらにおかけください。」



⑤ 退席する

お客様が座るのを確認したら、間もなく担当者が来ることを告げて退席します。

案内が済んだことは、すみやかに担当者に報告しましょう。

「すぐに担当者が参りますので、少々お待ちください。失礼いたします。」

(10) 美しい所作

ちょっと意識するだけで、ものすごく印象が変わるだリン☆



お客様の目を意識して、普段の自分の振舞いを見つめ直していきましょう。

◆ ◆ ◆ 美しい所作7つのポイント ◆ ◆ ◆

point1 背筋を伸ばす

姿勢を正すことは、全ての所作の基本です。
猫背にならず、背筋をぴんと伸ばすことを心がけましょう。

point2 指はそろえる

指先まで神経を行き届かせることで、身も心も締まります。

point3 物の授受は両手で

書類や物の授受を片手で行うのは、相手に対して失礼かつ雑な印象を与えます。

point4 視線を沿える

物の授受や挨拶のとき、目をまったく合わせないのは不自然です。
相手に少し視線を向けることで、互いに親近感がアップします。

point5 腕を組まない

腕組みは、高圧的で横柄な印象を与えます。

point6 腰に手をあてない

腰に手をあてることも、高圧的で横柄な印象を与えます。

point7 カウンターに肘をつかない

窓口でカウンターに肘をつくことも、高圧的で横柄な印象を与えます。



※ 歩きながらの会釈など「ながら動作」は美しくありませんので、すれ違いざまに会釈するときには動作を区切り、一度、立ち止まってからお辞儀することが基本です。

ただし、現実的には全ての方にこの対応はできないので、ながら動作の時は、笑顔や挨拶でしっかりとカバーし、特別に礼をつくす必要のある際には、動作を区切るようにしましょう。

* * * スマートな歩き方と座り方 * * *

《歩き方》

- 下を向かない
- あごを引く
- 膝を伸ばす
- 足は引きずらない

〈歩き方NG〉

- × 廊下の中央を歩く
- × 人を追い越す
- × 角を小さく曲がる
- × 横並びで歩く

《座り方》

- 深く腰掛け、背筋を伸ばす
- 背もたれにはもたれない。
(こぶし1つ分ほどあける)
- 両膝をつける。
(男性は膝頭をこぶし1~2つ分開き、
足をまっすぐおろす。)

〈座り方NG〉

- × 腕組みと足組み
- × 靴を脱ぐ
- × テーブルに肘をつく
- × ふんぞり返る

(11) 来客対応

初動が肝心なんだリン☆



来客対応は、素早い反応と礼儀正しさが大切です。窓口担当者がいてもいなくても、全員が窓口担当の気持ちで積極的に来客をお迎えしましょう。

《 来客の迎え方 》

①最初に気づいた職員が対応

窓口担当者がいてもいなくても、入口に近い席の職員が来客に気を配りましょう。

しかし、お客様目線で考えれば、最初に気づいた職員が対応するよう全員が心がけるべきです。お客様からのよくあるご意見に「担当があるのかどうかは知らないが、目が合っても出てこないで腹が立つ」というものがあります。

忙しいからといって見て見ぬふりをしてしまうと、お叱りをいただく原因となるので注意しましょう。

②立ち上がって対応する

お客様が自分の席を目指してやって来た場合は、立ち上がって声をかけ、対応します。

③先に来たお客様から順に対応する

来客が重なった場合は、先に来たお客様から順に対応します。

並んでいるお客様にも「申し訳ございません。少々お待ちいただけますでしょうか。順にお伺いします。」と声をかけ、配慮を示しましょう。

《 来客を待たせるときの対応 》

◎担当者が電話中または会議中の場合（担当が対応可能となるまで比較的短時間）

⇒**事情を説明し、お待ちいただく**

担当者が電話や会議ですぐに対応できない場合は、「申し訳ございません。」とお詫びして、事情を説明します。その後、お客様のご都合を伺い、対応方法を考えます。（待ってもらう、折り返し連絡する、伝言など）

◎担当者が外出している場合（担当が対応可能となるまで比較的長時間）

⇒**相手の意向を聴き、代案を提示する**

まずは帰庁予定を伝え、相手の意向を聴きます。急いでいるようなら「差し支えなければ」と断ってから用件を聴き、代わりの職員による接客など、積極的に代案を提示しましょう。

(12) 接客中のマナー

みなさん、チェックしてみるだリン☆



受付や案内のマナーが良くても、担当者の接客態度が悪ければ全てが台無しとなってしまいます。相手が誰であっても足を運んでくれているのですから、接客する側にも真摯な態度が必要です。

接客中に避けたい行為

✕ 落ち着きのない態度をとる

接客中は貧乏ゆすりやキョロキョロと視線を泳がせるなど、落ち着きのない態度をとらないよう注意しましょう。会話中は姿勢を正して、相手の目をきちんと見ながら誠実に対応することが大切です。

一口メモ



左目は右脳、右目は左脳と直結しています。左脳は論理的な思考を行う脳であり、右脳は五感を通じた感覚、感性を取り扱う脳と言われています。よく伝わり、よく覚えてもらう、相手を安心させるなどのためには、右脳に働きかけることが有効とされているため、相手の左目辺りを見ながら接客することが好印象となるポイントの一つです。

✕ 時計をチラチラと見る

次のアポイントや仕事の予定を気にするあまり、時計ばかりに目をやるのはお客様に不快感を与えます。

もし時間が迫っている場合は、「実はこのあと別の約束がありまして。」とストレートに相手に伝えた方が、かえって失礼がありません。



✕ 携帯電話を気にかける

接客中は携帯電話の電源はオフまたはマナーモードにします。着信やメールを気にして何度も画面を見るのは失礼です。どうしても緊急の電話を受けなければならない場合は、相手に一言お詫びをしてから出ましょう。

◆ビジネスマナー○×クイズ◆

※Q1～5について、○×で教えてください。

- Q1 受付にて来客が重なった場合は、先着順に案内する
- Q2 来客を応接室まで案内するときは、お客様と並んで歩くのがマナー
- Q3 エレベーターでお客様を案内する場合は、お客様が先に入る
- Q4 長椅子よりも、肘掛けのついた一人用の椅子のほうが、上座にあたる
- Q5 来客中の職員に緊急連絡が入った場合、メモで伝えるのがマナー

→答えは次ページに記載してあります♪

◆ ビジネスマナー〇×クイズAnswer ◆

- A 1 ○ 緊急を要する来客は別ですが、基本的には先着順に案内するのがマナーです。
緊急を要する来客の場合にも、他の方への配慮を忘れないよう気をつけましょ
う。
- A 2 × 案内人は、お客様の左斜め前2～3歩前を歩きます。時々振り返りながら会
話をします。
- A 3 ○ お客様を先に乗せ、あとから速やかに自分が乗ります。
- A 4 × 1人用の椅子よりも長椅子のほうが格上なので、お客様には長椅子を勧めま
す。
- A 5 ○ 「失礼します」と声をかけてからメモを渡します。口頭で伝えるのはNG。

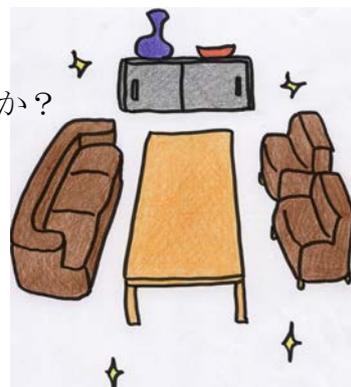


接客マナーのチェックリスト



来客の準備

- 応接室はきちんと整理整頓できているか？
- すぐにお茶が出せるよう準備が整っているか？
- 打ち合わせに必要な資料等が人数分がそろっているか？



来客の案内

- お客様を待たせずに案内できているか？
- 応接室では上座を勧めているか？

接客中

- 携帯電話はオフまたはマナーモードになっているか？
- 適度な雑談で場を和ませることができているか？
- 相手の目を見て会話ができているか？
- はっきりとした口調で話せているか？



接客後

- 訪問に対するお礼を丁寧に述べているか？
- 見送る場所までスムーズな誘導ができているか？
- 相手の姿が見えなくなるまで見送っているか？
- 使用後の応接室は片付けられているか？

(13) 身体の不自由な方等への心遣い

意識しすぎても駄目なんだリン☆



ここでは、身体の不自由な方等への心遣いを紹介します。

ポイントとしては、落ち着いて、意識せず、自然な気持ちで対応するとともに、「自分の当たり前」を「相手の当たり前」と思わないことです。

相手の人格を尊重し、相手の立場に応じた心遣いをしましょう。

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

① 目の不自由な方へは

目の不自由な方の中には、全く見えない方と見えづらい方とがいます。

見えづらい方の中には、細部がよく分からない、光がまぶしい、暗いところで見えにくい、見える範囲が狭い、特定の色が分かりにくいなどの方がいます。

目の不自由な方とのコミュニケーションでは、まず、こちらから声かけを行うとともに、「こちら」、「あちら」、「これ」、「それ」などの指示語は、目で見て確認しなければ分からないため、使用しないようにします。

なお、案内をするときは白い杖の反対側に立ち、ゆっくり歩きます。
(杖を右手に持っていたら、左斜め前で案内する)

② 耳・言葉の不自由な方へは

耳の不自由な方の中には、全く聞こえない方と聞こえにくい方とがいます。さらに、言語障害を伴う方とほとんど伴わない方とがいます。また、言語障害のある方は、その原因によって、聴覚障害を伴う場合があります。

耳・言葉の不自由な方とのコミュニケーションでは、大きく口をあけて、ジェスチャーを交えてゆっくり話をします。

会話ができないときは、筆談で行います。簡単な手話を覚えるとより効果的です。

なお、福祉課には手話通訳者（嘱託員）が勤務しており、月曜日から金曜日の午前9時から午後4時まで、庁舎内窓口通訳等の対応が可能です。

手話通訳、要約筆記などの必要に応じ、応援を求めてください。

③ 身体の不自由な方へは

身体の不自由な方の中には、上肢や下肢に切断や機能障害のある方、脳性マヒの方などがいます。

これらの方の中には、書類の記入などの細かい作業が困難な方、座ったり立ったりする姿勢保持が困難な方、歩行が困難な方、身体にマヒのある方、自分の意思と関係なく身体が動く不随意運動を伴う方などがいます。

移動については、杖や松葉杖を使用される方、義足を使用される方、車いすを使用される方などがいます。

身体の不自由な方とのコミュニケーションでは、まず、「何かお手伝いすることはありますか？」と聞き、本人の意向を伺います。

車いすを使用されている方に対しては、身体的・心理的負担をかけないように、少しかがんで同じ目線で話すようにします。

また、エレベーターのある所では開閉には特に気をつけます。

④ 高齢者へは

耳が遠いことがありますので、ゆっくりはっきりと話します。

状況に応じてメモを渡すなど思いやりの心で接します。

なお、高齢者扱いされたくないと思っている方もいらっしゃいますので、しっかりとご様子を観察することも必要です。

⑤ 妊婦・赤ちゃん連れの方へは

お身体（体調）に気遣います。異なるフロアへのご案内では、階段ではなく、エレベーターを案内します。

特に、ベビーカーを引いているお客様に対し、階段を案内することのないようにします。

障害のある方への対応について、詳しくは、「公共サービス窓口における配慮マニュアル 障害のある方に対する心の身だしなみ」（スターオフィス全庁共通キャビネット>福祉課にあります。）を参照してください。

この配慮マニュアルには、障害種別に、どのようなことにご不便があるのか、どのような対応を心がけるべきかが分かりやすくまとめられています。

(14) 見送りのマナー

見送りにはお客様への気持ちが表れるだリン☆



見送りのマナーは、お客様との関係性によって異なります。丁寧な見送りが、相手に良い印象を残すことになります。

見送るときの心構え

「出迎え三分、見送り七分」という言葉があります。「お客様を出迎える時よりも見送りに時間をかけなさい。」という意味の商売の教訓で、この言葉はビジネスにも当てはまります。もちろん、出迎えや接客中のマナーを疎かにはできません。しかし、最後の見送りに特に心を込めることで、最終的にはお客様にも良い印象を残すことができるといえます。

見送りまでの流れ（応接室などで対応したケース）

① 丁寧に礼を述べる

お客様の帰り支度が終わるまで待ってから立ち上がります。「本日はお忙しいところ、ありがとうございました。」と、深く頭を下げながら、相手の訪問に対するお礼を述べます。

② 応接室のドアを開ける

案内をする時と同様、接客をする側が応接室のドアを開けて、お客様に退室してもらいます。

③ 見送る場所まで誘導する

お客様の左斜め2～3歩前を歩いて、階段、エレベーターホール、玄関など見送りする場所まで誘導します。足を運んでくれた相手への感謝と労いの気持ちを持って、しっかりと誘導しましょう。

見送りをする場所とマナー

お客様をどこで見送るかは、相手との関係により異なります。いずれの場合にも、お客様に失礼のないよう丁寧な見送りを心がけなければなりません。

① 一般的な場合《階段、エレベーターホールまで》

職場のあるフロアの階段、エレベーターホールまで見送るのが、最も一般的なスタイルです。

point エレベーターのドアが閉まり始めてからお辞儀をし、完全に閉まるまで頭を上げない

② 特に礼をつくす必要がある場合《玄関口まで》

特に礼をつくす必要があるお客様の場合は、玄関口まで見送るのが丁寧な方法です。この際、お客様の姿が見えなくなるまで、玄関口で見送るようにし、お客様が振り返った際には深く頭を下げましょう（ホテルのスタッフをイメージしてください。）。

※ 気にするお客様は必ずいますので、お客様の姿が見えているうちに、間違っても「終わった～」と気を緩めないようにしましょう！

(15) クレーム対応

状況に応じて、「きく」を使い分けるだリン☆



「クレーム＝苦情」と単純に考えがちですが、「クレームはありがたいもの」と発想を変えましょう。クレームによって、組織や自分自身のウィークポイントを確認することができるからです。このように、クレームに対する考え方をまず変えることで、適切かつ気持ちの入った言葉でのクレーム対応ができるようになります。

クレーム対応は、いきなり解決することはほとんどありません。

遠回りのようでも、話をしっかり聴き、そして訊き、信頼関係を築いていくことがクレーム解決への近道となります。

3種類の「きく」を知る。

聞く…自然に耳に入ってくる音

単に音として耳に入ってくる状態。

聴く…心を傾けてきく

「聴く」を分解してみると・・・「耳」「十」「目」「心」

→「十分に目を見開いて、心を傾けて（通わせて）耳できく。」

つい、自分が話すことを考えながら話を「聞いて」しまいがちですが、クレーム対応や相談などでは、自分の話すことは二の次にして、まずはお客様の要望のありのままを受け止めます。こちらが話すことは、オウム返し（復唱）をしながら考えるとよいでしょう。「なるほど、〇〇についてお困りということですね」と復唱している間に考えるよう習慣づければ、間違いも少なく、聴き上手にもなれます。

訊く…尋ねる、質問

クレームを言われるお客様も様々で、特に怒っている時は話がまとまっていないことが多いため、心を傾けてしっかり話を聴いたうえで、そのお客様が求めているのは何なのかポイントを掴み、「〇〇についてお困りということですね」などと代弁してあげたり、「〇〇はどういうことですか」など不明な点を確認し、話を整理していくことが大切です。

法令・ルールを曲げてまで対応を迫ってくるお客様に対しては、即座に「できかねます」「分かりかねます」と言わず、何か無理を言わざるをえないご事情があるのか、ご要望を叶える代案はないのかなどを探るため、「聴く」と「訊く」をしっかりと使いましょう！

現象の除去…話をしっかりと聴き、タイミングよくお詫びすることによって、怒っているお客様のお気持ちをおさめます。

原因の除去の前に、まず怒っているお客様に、普通に話ができる状態になっていただきます。

原因の除去…現象の除去で、まずは猛る炎を鎮火させた後、そのお客様の事情に合わせた解決策を一緒に考えていきます。

一緒に考える姿勢が信頼感を生みます！



◎ベテラン職員がクレーム対応上手な理由

ベテラン職員は、知識・経験があり、多様な価値観を理解する力が強く、お客様の話を背景まで含めて聴くことができます。そのため、クレーム対応力が高くなります。ただし、時として、知識・経験があり過ぎるために横柄に感じられたり、決めつけてしまったりといったことがあるので、ベテラン職員も「相手の心に寄り添う」ことをずっと忘れずに対応していく必要があります。

クレームを言われるお客様は、市役所の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 寝坊してしまった
- ② 机の角に足をぶつけてしまった
- ③ 会社に遅刻し、商談に失敗
- ④ 商談に失敗し、上司に怒鳴られた
- ⑤ 気持ちを切り替え、別件にて市役所へ赴いた
- ⑥ Aさんの準備不足で、要望が通らなかった



⇒ 職員のちょっとした“気に障る対応”をきっかけに烈火のごとくクレーム

こんなAさんのクレームを、クレーム発生前の出来事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、住民の「心情理解」にも気持ちが入ります。

※ 全て言いなりというわけではありません。「なんでこんなことで怒るんだ！」というケースにおいて、見えない部分の不幸を想像することで、少しでも、相手の心に寄り添うことができるということです。

話をしっかり聴き、住民との間に信頼関係を築きましょう！

この一言が相手を怒らせる！

相手の感情を逆撫でするような言葉は、決して使ってはいけません。つい無意識に言うてしまうことのないように、以下の言葉には特に注意しましょう。

- **責任転嫁型** → 「私に言われても～。」
- **居直り型** → 「直せばいいんですよね。」
- **お客様疑い型** → 「そんなはずはないんですが～。」
- **責任者不在型** → 「えー、責任者が不在ですから～。」
- **その他の注意表現** → 「いつもこうです。」 「だって」 「どうせ」 「今までこうやってきましたから。」

「こちらの事情」は、お客様には関係のないことです。

時には言い返したくなることもあると思いますが、そこはグッとこらえて対応しましょう。

(16) ハードクレーム対応

原則どおりに対応すればいいだリン☆



ここでは、前項で紹介した「一般的なクレーム = 真摯に対応することで、改善等が得られるありがたいクレーム」とは対照的で、対応を間違えると対応した職員が精神的に追い込まれたり、他の業務に支障をきたしたりと、市民サービスの低下を引き起こすハードクレーム対応について紹介します。

ハードクレーム対応では、**冷静に、情報をしっかりと記録し、職員同士で共有する**ということが大原則です。

大原則を守るうえで、気をつけるべきポイントは次のとおりです。

冷静な対応ができない！

⇒ 冷静な対応をするためには、まず、ハードクレームなのか通常のありがたいクレームなのかを見極めることが重要です。

また、職場の職員全員がチームとして対応することも、対応する職員に安心感を与え、冷静な対応を可能とします。

《ハードクレームの特徴》

① 恐喝的 ② 曖昧 ③ 執拗 ④ 反復的

ハードクレームの特徴は、通常、この4点となります。

この4点のいずれかに該当する場合は、ハードクレームへと発展する可能性が高まります。

クレームをさらに悪化させてしまう例として、「クレーマー扱いされた」というものがあります。結果として、その人がハードクレーマーであったとしても、最初から決めつけず、まずは、他の方と同じように接しましょう。

お話を伺う中で、上記「ハードクレームの特徴」を参考に、しっかりと見極め、冷静に対応するための心の準備、整理をします。

記録はどこまで？どうやって？

⇒ 記録は、5W1Hに沿って分かりやすく、できるだけ正確に取りります。

記録を取る際は、「間違いがあってはご迷惑をおかけしてしまいますので、記録を取らせていただきます。」と断ったうえで、相手にも見えるように記録を取ることがポイントです。相手にも見えるように記録することで、「改ざんしているのではないか」といった更なるクレームの可能性を絶つとともに、ハードクレーマーへの牽制ともなります。

また、状況に応じて、ボイスレコーダーの使用も有効となります。

なお、正確な記録は、恐喝や威力業務妨害（※）として警察への協力を仰ぐ際にも、心強い資料となります。

※ 威力業務妨害

威力を用いて他の業務を妨害すること。度重なる執拗な電話等も含まれる。

情報を共有する意味は？

⇒ 情報を共有しなければ、職場の職員全員がチームとして対応することができません。ハードクレーム対応をする職員は一人で抱え込むこととなり、まい、安心して冷静な対応ができません。

また、最悪の場合、一人で抱え込んでしまうことによりメンタルヘルスに不調をきたすことも考えられます。実際に対応していない職員も、必ず、自分のことのように捉え、チームとして対応していく必要があります。

ひとつおりの対応が終わった後は、正確に取った記録とともに、どのような対応をしたのか（しているところか）、どのような状況なのかを簡単にまとめ、職場の職員全員で共有しましょう。

情報を共有することにより、「担当者によって対応が違う。言っていることが違う。」という二次クレームを防ぐこともできます。

ちなみに、お客様が泥酔状態の場合は・・・

ろれつが回っていない、酒臭い、まともな話し合いができるのかなど、気になる点がありますが、嫌そうな顔はせず、まずは通常どおりお話を伺います。

一定時間、お話を聴く姿勢を見せた後、「お客様にご迷惑をかけないためにも、酔っている状態ではお話を続けることが出来かねます。後日、お越しいただきますようお願いいたします。」と伝えます。

（泥酔状態での決め事は、二次クレームへの発展の可能性があるため、絶対に避けます。）

また、暴れるようであれば、警察に応援を求めます。

酔っ払っている人の傾向

- 話の内容が定まらない。 ○ 話が二転三転する。
- 事実と違うことを言う。 ○ 話を理解することが困難。
- とにかく自分の意見を通そうとする。
- こちらの話を聞いているのかどうか判断が難しい。

てめえー このやろう！

聞いてんのかあ？

*** ? @ # & % むにゃむにゃ**



その他、「お前では話にならん！市長を出せ！」と言われても焦ってはいけません。「私が担当です。お話を伺います。」と答えます。

上司は、部下の応対をしっかりと確認し、必要に応じて助け舟を出します。「市長は忙しいので・・・」など、その場しのぎの応対では、「俺も忙しいんだ！馬鹿にしているのか！」といった二次クレームを誘発してしまいます。

(17) マンションの押し売り等に対する対応

大切な時間を守るだリン☆



ここでは、マンションの押し売り等に対する対応を紹介します。

迷惑電話については、どこで仕入れた情報なのか分かりませんが、前触れもなく突然、職場や自宅にかかってくる。パターンは様々（先物取引、マンション、宝飾品等購入の勧誘など）ですが、既に経験された方も多いのではないでしょうか。

業務中であれば、大切な時間を削られることになるわけですから、長引けば長引くほど、市民サービスの低下となります。

相手の挑発に乗らず、毅然とした態度で対応しましょう。

また、自分だけの問題にとらえず、周囲の者と積極的に情報を共有し、組織としての対応力向上を図りましょう。

【よくある迷惑電話の一場面】

- ① 職場の電話が鳴り、いつもどおり電話に出る。
- ② 一方的な説明が始まる。「私、〇〇の△△と申します。今回は、公務員の方々を対象に、老後のライフプランを・・・」
- ③ 市役所の業務に関する事なのか確認すると、「いえ、違います。」となるので、電話勧誘だと分かる。（場合によっては、はい、実は・・・と言いながら、業務とは関係ない話をしてくるパターンもあるので、内容から判断します。）
- ④ 当然のことながら、「業務中であり、また、興味もないため電話を切らせていただく」旨を伝える。

↓
すると・・・
「話も聞かずに興味がないというのはおかしい。」
「今回、興味をもっていただくことができるはず。
あなたにとって、またとないチャンスです。」

など、しつこい説明が始まる。

あまりのしつこさに電話を切るも・・・

「ふざけるな。なぜ電話を切ったのか。」

「人が話をしている途中で電話を切るとは、あなたは社会人として恥ずかしくないのか。」

「こっちはあなたのためを思っているのに、あなたの対応の悪さは誠意の欠片も感じられない。市の職員がこのような対応でいいのか。」

- ・・・というように、何度も何度も電話をかけてきて電話から逃げられないようにしてきます。

実に多種多様！
さすがはその道のプロ。
多彩な切り返しトークは
人間マシンガン。

矛先チェンジ！
精神的に弱らせる
ためのトークに移行。

では、どのように対応するべきか。
良い対応例とポイントは次のとおりです。

《良い対応例とポイント》

- ① 職場の電話が鳴り、いつもどおり電話に出る。
- ② 一方的な説明が始まる。「私、〇〇の△△と申します。今回は、公務員の方々を対象に、老後のライフプランを・・・」

ポイント1 「心の準備」(んっ、怪しいな・・・ しっかりと確認しよう。)

- ③ 「失礼ですが、お電話の内容は、市役所の業務に関するのでしょうか。」
- ④ 「いえ、違います。〇〇様の資産運用についてのご提案をさせていただきたいと思い・・・」

ポイント2 「毅然とした態度への移行」(やっぱり！市民サービスにかけるべき大事な時間を削られないよう、しっかりと対応するぞ！)

- ⑤ 「申し訳ありません。業務中であり、また、内容についても興味がありませんので、電話を切らせていただきます。失礼します。」

ポイント3 「自動音声のイメージを持つ」 ※あまり横柄な声色、態度を取ってははいけません。丁寧にお断りをします。

- ⑥ 「話も聞かずに興味がないというのはおかしい。」
- ⑦ 「申し訳ありません。先ほどもお伝えさせていただきましたが、業務中であり、また、内容についても興味がありません。今後、本件についての対応はお断りしますので、電話をかけてこないでください。では、失礼します。」

ポイント4 「心を強く、動じない、くじけない、相手のペースに合わせない」
相手のペースに合わせないとは、相手が切り出してくる様々な切り口、話題にいちいち受け答えをしないということです。

相手のペースに合わせてしまうと、大事な時間を削られてしまうほか、様々な話題の中から、こちらの受け答えの中にある「ほんの小さなほころび」を突かれ、さらに話が長引いてしまいます。

なお、どんな揺さぶりをかけられても、横柄な声色、態度になつてしまわないよう注意します。(自動音声のイメージで、丁寧に、かつ淡々と対応します。)

- ⑧ 「人が話をしている途中で電話を切るとは、あなたは社会人として恥ずかしくないのか。」
- ⑨ 「先ほど明確に意思表示させていただいたとおり、本件については対応いたしかねます。では、失礼します。」

迷惑電話の場合の対応では、『相手のペースに合わせないこと』、『毅然とした態度で対応すること』が重要です！
大切な時間を不必要に削られないよう、心を強く持って対応しましょう。

(18) その他、知っておくべきマナー等

いろいろあるだリン☆



① 文書のマナー

分かりにくい文書は、読み手の理解を困難にするばかりか、誤った理解にもつながりかねません。

何のために書くのかを意識し、特に次の点に注意します。

ア 形式や表現に配慮し、伝えたい事柄を適切に書く。

イ まわりくどい言い回しや難解な語句を避け、簡潔に書く。

(特に、お客様に対する文書では、専門用語や略語は極力使用しない。)

ウ 読み手の立場に立って、分かりやすく書く。

エ 内容によっては、読み手の関心を引く表現など工夫をして書く。

※ 基本的事項については、「文書事務の手引き」を読むこと。

(スターオフィス全庁共通キャビネット>行政課>文書事務関係にあります。)

② トイレでのマナー

昼休みの休憩時、トイレの洗面台にて歯磨きをする際は、トイレの利用者への配慮が必要です。洗面台を占領してしまい、トイレの利用者が手を洗えないということのないよう、周囲に気を配ります。

③ 喫煙のマナー

タバコの臭い等を不快に感じる人もいますので、口臭などにも気を配りましょう。

④ 通路・階段でのマナー

通路や階段を歩くときは、周囲に注意を払い、特に次の点に気をつけます。

ア お客様の進行方向と自分の進行方向が交差する場合、自分が一步引いて、お客様の進行を遮らないようにします。

イ 立ち話は、度が過ぎないように、節度を守ります。

⑤ エレベーターでのマナー

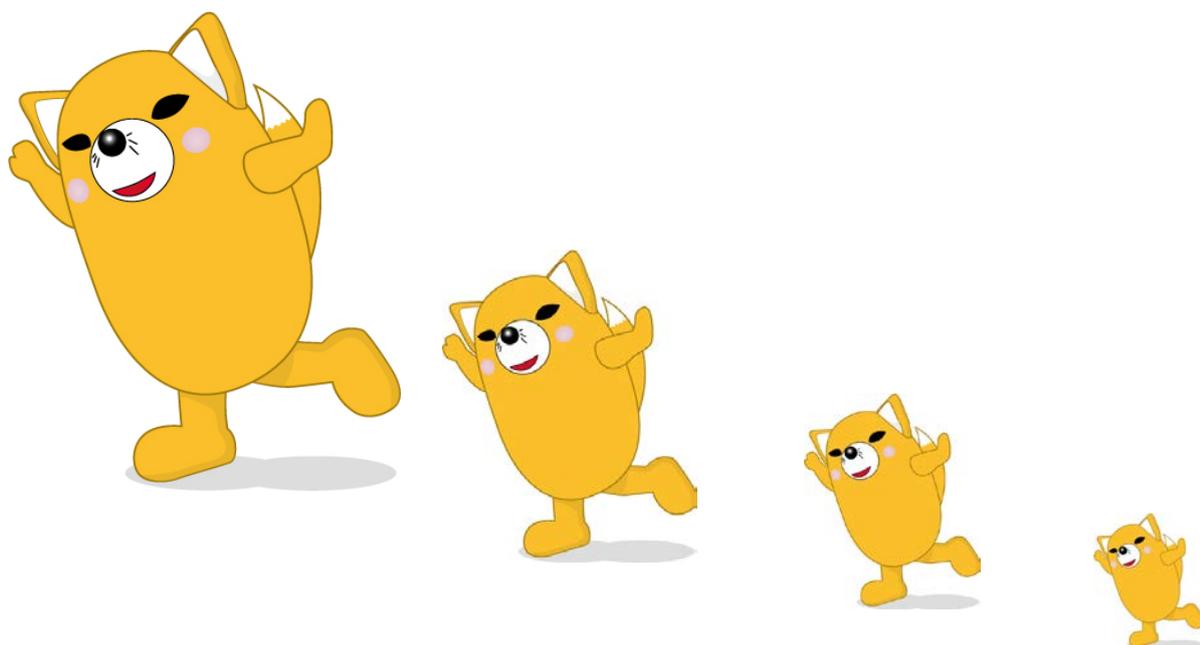
やむを得ない事情がない限り、職員は階段利用を原則としますが、エレベーター利用時は、特に次の点に注意します。

ア お客様の乗り降りが優先です。基本は、職員の後乗り、後降りです。

イ 開閉ボタンの操作や扉を押さえるなど、周囲の安全に配慮します。

ウ 混んでいるときは、お客様を優先し、次のエレベーターを待つか、階段を利用します。

次のページからは、
誰もが気をつけておくべき体験事例や、
お客様からいただいたご意見を紹介す
るだリン☆
自分に置き換えて考えてみてね！



6 接遇改善事例集

(1) ケース・体験談から学ぶ

ひとつとではないだリン☆



ここでは、よくある失敗事例と、同じ失敗をしないための改善例として、職員の体験談を紹介します。

日々、多くのお客様と関わらせていただく私たちには、後で思い返すと、なぜあんな失敗をしたのだろう。ちょっとした配慮があれば、お客様を不快な気持ちにさせずに済んだのに・・・ということもあります。

私たちを信頼し、市政への良き協力者でいてくれるお客様の気持ちを裏切ることなく、「それって、改善というより当たり前でしょ!？」と言われることを「当たり前」に気持ちよく出来ることを目指しましょう!

体験談No. 1

子どもの住民票を取りにみえたお客様（母親）から申請書を受け取り、内容を確認し終えたところで、そのお客様に「娘さんの分ですね。」と笑顔で確認したとき、「はい、息子です。」と答えられたのには驚き、冷や汗がでて思わず顔がこわばってしまいました。

すぐにお詫びをしたところ、笑顔で返してくれましたが、このとき以来、安易に「娘」、「息子」といった男女の別を口にしないようにしています。

(40歳代・男性)

体験談No. 2

窓口を持つ所属に異動して間もない頃のこと。窓口に見えたお客様（中年男性）の本人確認の際に、「運転免許証を拝見します。」とお声かけしたところ、「私は免許を持っていない。免許があると決めつけるのは失礼じゃないか」と叱られました。

固定観念で人を見て判断している自分に気づき、以後気をつけています。

(40歳代・男性)



体験談No. 3

窓口対応中の男性職員に対し、カウンターを挟んで突然怒鳴り始めた高齢男性のお客様が気になったので、私はとっさに職員をフォローしようと、職員の斜め後ろに会釈し、座りました。

話を聴き始めようとしたその時、お客様に、「お前は何しにきた。偉そうに足を広げて座りやがって。何様だ」と叱られました。

足の置き場に困る位置だったので足を広げて座っていたのですが、それがお客様には偉そうな態度に映ってしまったようです。

私は、その場で丁重にお詫びし、姿勢を正しました。以後、言葉遣いの大切さと同じくらい態度（姿勢）も大切であると気づき、注意を払っています。

(40歳代・男性)

体験談No. 4

職員になりたての頃、お客様（若い男性）の印鑑登録を受け付けていた時のこと。同僚が私の横に来て、私に大至急の用事があるから来て欲しいと告げたので、その場でお客様に「申し訳ありませんが、少々お待ちください。」とお伝えし、席を立ちました。

しばらくして席に戻ると、そのお客様に「私も急いでいるのですが、こんなに待たされるとはどういうことですか。私を軽視しているのですか。」と叱られました。その時、悪気はなくとも、「大至急」という言葉で焦ってしまい、お客様への対応に差をつけてしまっていたことを深く反省しました。

以後、やむを得ず離席しなければならない場合は、目の前のお客様に対し、担当が替わらなければならない簡単な事情を伝え、了解を得た後、お客様に二度手間をおかけしないよう、代替りの職員に迅速に引継ぎをしてから離席するようにしています。



(50歳代・女性)

体験談No. 5

お客様（女性）からの電話を受けた時のこと。少々お怒り気味のお客様の話を聞き、「国の制度について分からないことがあるから説明して欲しい。」と理解したため、制度について説明をしました。

すると、説明をしているうちに、お客様は次第に怒り出しました。そもそも、お客様は制度についておおた理解しており、その制度の不条理さを職員に訴えたかったのです。

以後、相手の話をきちんと聴き（訊き）、話の裏にある相手の心情（本当にして欲しいこと）を想像して慎重に言葉を発するようにしています。

(30歳代・女性)

(2) お客様からいただいたご意見について考える

なるほどだリン☆



ここでは、お客様からいただいた不満のご意見について紹介し、どこが不満のポイントだったのか、どういう対応をすべきだったのかを分析します。

なお、ここで紹介しているご意見は、全庁窓口アンケート、市民何でも意見メールボックスなどでいただいたご意見です。

ご意見No.1 「せめて一言ほしかった」

先日、手続きのために市役所の窓口へ行きました。窓口は非常に混んでおり、後方の職員もなにやら忙しそうでした。どこに並んで、何をすればよいのかも分からず、何もせずに10分程度経ってしまいました。その間、目が合った職員もおり、私が困っていることに誰も気づいていないということはなさそうでした。

《お客様の気持ち》

- 1 不安。どこで、何を、どうすればいいの？
- 2 窓口は混んでいるし、他の人から横入りのように思われるのは嫌だ。
窓口の職員は対応中だし、声をかけてもいいのだろうか。
- 3 順番はどうなっているのだろう。後の人に抜かされたくはない。
- 4 窓口で対応中の人でも後方で作業中の人でもいいけど、気づいた人が声をかけてくれればいいのに。

《分析、対応のポイント》

お客様ご自身も、状況から察して「待たなければならない」こと自体は分かっているかもしれません。

したがって、ここで一番に考えなければならないことは、最初に気づいた職員が迅速にご案内をするということです。（初動が大事）

窓口で対応中の者であっても、不安そうにしているお客様がいらっしゃったら、「こちらでお待ちください。」などの一言と同時に、他の職員へ「ご案内をお願いします。」などの一言をかけることができるでしょうし、後方で作業をしている者であれば、不安そうにしているお客様の元へ駆け寄ってご案内することができるでしょう。

どこで待てばよいのか、どのくらい待てばよいのか、待ち時間に記入する書類があるのかなど、お客様の不安を和らげるための迅速なご案内は絶対に必要です。

なお、お客様の気持ちにもあるように、窓口が混んでいるときこそ、職員に声をかけることができずに困っているお客様がいないかどうか、窓口の周囲の様子にまで、アンテナを張っておく必要があります。

ご意見No.2 「不快な笑い声 その1」

先日、市役所に行きました。窓口は大変混み合っており、待っている人が大勢いる状況でした。しかし、窓口が全て埋まっているわけではなく、空いている窓口がありました。

窓口は空いているのだから、誰か対応できないのかな、人手が足りていないのかなと思ってイライラしていると、奥の方で職員らしき人が数人で談笑していました。

笑い話をしているくらいなら、誰でもいいから手続きしてください！

《お客様の気持ち》

- 1 他にやることがあるのかもしれないけど、窓口を見て、空気を読んで対応してよ。
- 2 こんなに混んでいるのに、客を待たせて談笑しているなんてどういうこと？



《分析、対応のポイント》

お客様を不快な気持ちにさせた一番の原因は、人手が足りていないわけではないのに、なぜ窓口の応援に来ないのかということです。

取り扱う手続きが専門的で、担当しか分からないような場合であっても、お待たせしてしまう理由、可能であればおおよその待ち時間を伝えるなどの配慮が必要です。

また、このご意見では、ただでさえ不快な気持ちをお持ちのお客様に、「不快な笑い声」が追い討ちをかけてしまいました。

仕事の話をしている中で、ちょっとした笑いがあることも多いですし、気持ちのよい職場環境（人間関係）を整えるうえでは、むしろちょっとした笑いは必要となります。

しかし、窓口にお越しになったお客様からは、事務室内の職員の会話が仕事の話なのか私語なのか、区別することができません。

仕事の話をしていても、談笑していると思われてしまえば、「そんな時間があるなら対応して欲しい。」という気持ちになります。

このように、後方で仕事をしていても、常にお客様に見られていることを意識するとともに、お客様の声にならない声（要望）を察知する必要があります。

ご意見No.3 「不快な笑い声 その2」

聞きたいことがあり、市役所に電話をかけました。説明を受けているとき、電話の向こうで女性の笑い声がして、とても不愉快な思いをしました。

電話をしている職員の声もふざけているかのように聞こえてきて、馬鹿にされているように感じました。

《お客様の気持ち》

- 1 こちらは真剣に話しているのに、電話の向こうから笑い声が聞こえるなんて失礼でしょう。
- 2 電話の会話を聞いて、私のことを笑っているのか。不愉快だ。
- 3 職員は接遇研修などで教育を受けていないのか。

《分析、対応のポイント》

電話では、周りの雰囲気や声も相手に伝わってしまいます。周りがざわざわしていたり、笑い声が聞こえたりすると、お客様は落ち着いて話ができせんし、場合によっては、自分が笑われたのではないかと感じ、不快な気持ちにさせてしまいます。

電話対応中の職員がいるときには、周囲の職員も、雰囲気、会話の内容、声の大きさなどに配慮が必要です。

ご意見No.4 「終了間際は迷惑？」

先日、終了時間の少し前に窓口へ行きました。その時、窓口の担当者がおもむろに腕時計を見ました。終了時間は知っていたため、急いで行ったのですが、終了時間の間際の手続きを迷惑がられているように感じ、嫌な気分になりました。

《お客様の気持ち》

- 1 終了時間の間際に窓口へ行ってはいけないのか。
- 2 終了時間の間際でも執務時間中ではないのか。不快だ。

《分析、対応のポイント》

終了時間の間際や休憩に入る前などは気持ちが急いでしまいがちですが、時間帯によって、お客様への対応に差があってははいけません。

時間を気にしていると思われるような仕草はせず、「急がせてしまって申し訳ありませんでした。時間内にお越しいただきありがとうございます。」と笑顔でお迎えます。

この事例では、「時間を気にしていると思われるような仕草」ですが、無意識の内に出てしまう舌打ちや腕組みなど、相手が不快だと思う可能性のあるクセについては、常に意識しておく必要があります。

ご意見No.5 「大きな声」

先日、窓口でプライバシーに関わる内容を大きな声で言われてしまいました。他の人に聞かれていいこともあります。聞かれたくないことだってあります。もう少し気を利かせて欲しい。

《お客様の気持ち》

- 1 配慮がなさすぎる。
- 2 個人情報の重要性をもっと認識して欲しい。
- 3 臨機応変に対応して欲しい。

《分析、対応のポイント》

個人情報の漏洩やそれらを悪用した犯罪が重大な社会問題となっている今、お客様はその取扱いの安全性について非常に高い関心をお持ちです。お客様への対応の際は、緊張感を忘れず、常にお客様の個人情報に配慮することが必要です。

お客様のご意見のとおり、声の大きさについての臨機応変な対応は、個人情報への配慮の一例です。

お客様のご様子、声の調子、話の内容などの情報から総合的に判断し、臨機応変な対応をします。判断に迷うような場合は素直に確認することも有効です。

ご意見No.6 「折り返しの電話がかかってこない」

市役所へ電話をした際、「担当は、現在、席を外しておりますので、戻り次第、電話させます。」と電話を受けた職員に言われました。

しかし、しばらく待っていても折り返しの電話がかかってこない。再度電話したら「すぐに電話させます。」と言われました。

・・・結局かかってきませんでした。

《お客様の気持ち》

- 1 電話させると言ったのに、かかってこないとはどういうことだ。
- 2 他に予定があったのに、折り返しの電話を待つために予定がずれてしまった。どうしてくれるのだ。
- 3 伝言もしっかりと出来ないのか。

《分析、対応のポイント》

この場合、重要なポイントが2点あります。

1点目としては、職場内における同僚の出勤、出張などの状況を事前にしっかりと把握しておくことです。この点を怠ってしまうと、「同僚は一時的に席を外している」と思い込んでいたら、実は「1日出張で直帰予定」であった、「1日休暇で不在」であったということや、逆に、「1日出張で不在」だと思

っていたら「午後からは職場に戻る予定」であったというように、お客様にご迷惑をおかけしてしまう可能性が高まります。

2点目としては、電話の際にお客様の状況をしっかりと確認することです。

例えば、お客様はどの程度お急ぎなのか、折り返しの電話の際、時間帯の指定はあるのかなどを確認しなければ、お客様のご要望をしっかりと汲み取れず、不満を生み出すこととなります。

なお、お客様の感覚と職員の感覚のズレも不満を生み出す種となるため、この事例に出てきた「すぐに」というような曖昧な表現は極力控えます。

(人によって受け取り方が異なるため。)

お客様からの感謝のお言葉、励ましのお言葉、時には不満のご意見、その全てがお宝なんだリン☆

感謝のお言葉や励ましのお言葉は、きっと職員さんたちを勇気付けて、気持ちよく働かせてくれるよ♪

不満のご意見は、待遇改善の種になるよ♪

特に、お客様から不満のご意見をいただいたら、「市政に対する要望・意見処理カード」を使って、職員さんみんなで共有して欲しいだリン☆

(市政に対する要望・意見処理カードは、スターオフィス全庁共通キャビネット>人事課>待遇満開プロジェクトにあるだリン☆)



7 おわりに

いかがでしたでしょうか。

行動指針、接遇満開のための4原則、豊川市役所接遇統一キャッチフレーズといった精神的な面は、これからの豊川市の接遇の全ての源となるもので、全職員、絶対に忘れることのないようお願いします。

接遇マナーや作法など技術的な面では、知っていること、既実践していることから、知らなかったことまで様々だと思いますが、本マニュアルを通じて、新たに知ったことは積極的に実践し、既知っている、実践していることについては、習慣的にできることを目指しましょう。

接遇には、これでよいという終着点はありません。実践にあたっては、PDCAサイクルを意識して、常に接遇向上を目指していきましょう。

私たちの接遇を自動車に例えると、精神的な面を高性能エンジン、技術的な面を高品質な部材と考えていただければ、どちらが欠けても良い走りが出来ないことがお分かりいただけるかと思えます。精神的な面、技術的な面ともに、しっかりと自分のものとしていただきますようお願いいたします。

最後に、本マニュアルは庁内版パブリックコメントにより、多くの職員の意見を取り入れています。貴重なご意見いただいた職員のみなさん、ご協力、本当にありがとうございました。

《参考文献》

- リッツ・カールトンが大切にする 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
出版社：株式会社 かんき出版

- DVDで学ぶ！ できる人のビジネスマナー
監修者：株式会社 ザ・アール専属講師 Principal 内藤京子
出版社：株式会社 西東社

豊川市職員接遇向上マニュアル
～ わたしから 一言かける おもてなし ～

発行年月／平成24年3月発行

発行／豊川市企画部人事課

〒442-8601

豊川市諏訪1丁目1番地

電話 0533-89-2122

HP <http://www.city.toyokawa.lg.jp/munic/jinjiindex.html>

