

大網白里市職員 接遇向上マニュアル

～ 笑顔であいさつ！

“おもてなし” と “おもいやり” ～

- 目 次 -

1	はじめに	1
2	基本の心構え	2
	(1) 業務内容の把握、知識の習得	2
	(2) “市民満足”と“職員満足”の関係	3
3	接遇の基本	4
	(1) 身だしなみ	4
	(2) あいさつ	7
	(3) 感じの良い態度	8
	(4) 言葉遣い	9
4	窓口対応・電話対応	12
	(1) 窓口対応	12
	(2) 電話対応	14
5	クレーム対応	19
6	いろいろなマナー	22

1 はじめに

市民の皆様からは、行政サービスの質的向上が求められています。

職員一人の不注意や不適切な対応により、市役所全体への信頼は簡単に損なわれてしまいます。信頼を失うことは容易ですが、新たに信頼関係を築き上げるのはとても大変なことです。

我々は、公務員として市役所職員として、市民の皆様（お客様）への接客対応が厳しく問われています。

職員一人ひとりが市民から信頼され、親しまれるよう努力しなければなりません。そのためには、業務（行政サービス）の根幹である接客能力の向上が必要です。

接客と接遇は違います。お客様に単に接することが「接客」であり、**接遇とは、“相手（市民、来訪者）を思いやる心をもって接すること”であり、お客様に対しておもてなしの心を持って接することです。**

この接遇の意識を忘れないことが、市職員と市民との信頼関係を築く第一歩です。接遇の基本は誠意ある対応、親切で丁寧な説明など、相手の立場を考慮した対応をすることが重要です。

私たち職員、一人ひとりが市役所を代表して対応していることを自覚して、日頃からマナーに関心を持ち、相手の立場を考えながら、気持ちよく良く対応できるよう、職場全体で心掛けましょう。

このマニュアルは平成 20 年に作成されたマニュアルの改訂版として、接遇のポイントを整理しました。

職員のみなさんは、日々の業務において接遇の意識と行動を実践する際に、本書を活用してください。

2 基本の心構え

～「接客」にとどまらず「接遇」を心がける～

(1) 業務内容の把握、知識の習得

私たちは職場で様々な仕事をしています。それぞれの仕事は、接遇なしでは成り立ちません。その意味で仕事をスムーズに進めるうえでの一つの手段であると言えます。

接遇の向上、おもてなしと言うと、どうしてもマナーや接遇時における態度のことを連想してしまいがちですが・・・

原点に立ち返って考えてみてください。

お客様（来庁者・問合せ者）が市役所職員に最低限求めていることは何でしょうか。

お客様が不満とを感じる一番のポイントは何でしょうか。

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ます。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。

その目的が達成される過程で、雰囲気が良い、気転が利くといった職員の対応は、十分な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。

お客様（私）が市役所職員に対して「求めていること」は、

- **分かりやすく説明して欲しい。**
～あなたが分かるのではない、他の人が分かるのではなく、私に分かるように説明して欲しい～
- **正確に説明して欲しい（間違えないで欲しい）。**
～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～
- **迅速に説明・処理して欲しい。**
～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。

私たち職員は、「行政のプロ」です。お客様の期待と信頼に応えるために、日々良い接遇を意識し、継続して務めることが大切です。

(2) “市民満足”と“職員満足”の関係

～ 職場内の雰囲気づくり ～

CS (Citizen Satisfaction=市民満足)

ES (Employee Satisfaction=職員満足)

行政の仕事は市民からの協力があってこそスムーズに運びます。

まちづくりを進めるうえでは、適時適切なサービスを提供することや、行政の立場や考えを理解してもらうことで、市民との信頼（協働）関係を深め、市民からの信頼を得ることに繋がります。

全ての市民（お客様）の要求に応じることはできなくとも、市民（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。」、「職員は、市民のことを考えて頑張ってくれている。」、「大網白里市に住んでいてよかった。」など、市民（お客様）が満足していただける状態をCS（＝市民満足）が向上している状態です。

これに対し、ES（＝職員満足）が向上している状態とは、「お客様に納得いただけて嬉しい、やりがいを感じる。」、「よし、もっとよいサービスを提供しよう。」、「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、充実している状態です。

“市民満足”と“職員満足”は、互いに相乗効果を生み出す関係にあります。“市民満足”を向上させたいと願う私たち職員は、「モチベーションを高くして仕事に取り組むこと」や「雰囲気の良い職場環境を整備すること」を心がけていく必要があります。

ア CS（＝市民満足）を生み出すためには、サービスの担い手である職員一人ひとりの意識の持ち方が重要ですが、併せて市役所職員としての充実感も必要です。

イ 「市民の役に立つ」「感謝される」ことが私たちの「やりがい」につながり、ES（＝職員満足）をも高めることに繋がります。

ウ 職員一人ひとりが、自ら、職場の人間関係など、気持ちの良い職場環境・雰囲気づくりに努めることが大切です。

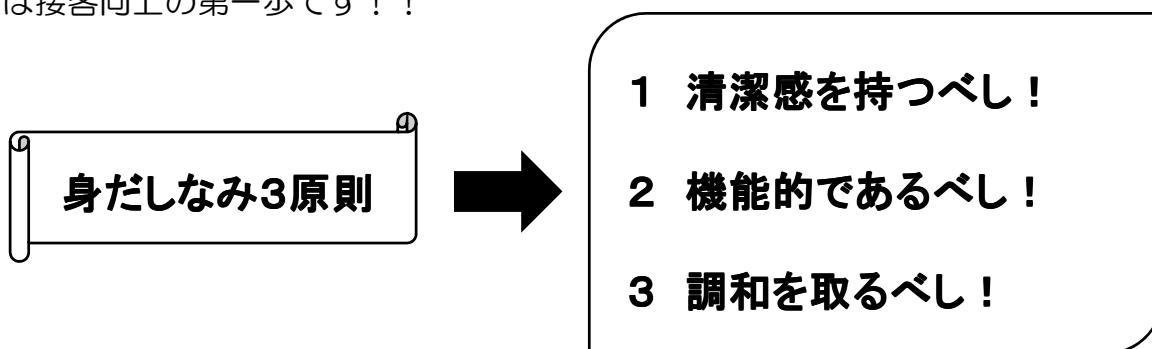
3 接遇の基本

(1) 身だしなみ

身だしなみとは、人に不快感を与えないように、身なりを整えることであり、職場における身だしなみは、お客様や同僚に対する敬意や誠意の表れと言えます。そのため、身だしなみを整えることは接客向上のための大前提となります。

「(自分が)お客様にどのように映っているか?」という客観的な意識を常に持ち、お客様に信頼感と安心感を与えるような身だしなみを心がけましょう。

人が受ける印象の大半は視覚からと言われています。身だしなみを整えることは接客向上の第一歩です!!



職場は、個性や流行を取り入れた「おしゃれ」をする場ではありません。私たちにとって仕事をする場所ですから、プライベートとは区別し、市職員としてふさわしい身だしなみを整えましょう。

【人は見た目が大事?】—「初頭効果」—

人は見た目が大事だと言われますが、それは見た目の印象が与える「初頭効果」のためです。

「初頭効果」とは、一度印象が作られてしまうと、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が難しくなってしまうというものです。この心理効果は、第一印象の大切さを物語っています。

そして、その第一印象を形成するのは、「見た目 = 身だしなみ」です。つまり、3原則を守って身だしなみを整えておくことが、相手に良い印象を抱かせることにつながるのです。

清潔感があり、機能的で動きやすく、職場において調和がとれた身だしなみになっているか、次ページのチェックリストで自分の身だしなみを再確認しましょう!

身だしなみチェック

私たちの身だしなみが大網白里市役所全体の印象を決めます。
お客様にとって、市役所が快適な空間となるよう心がけましょう。

◎身だしなみチェックリスト

男女共通事項		チェック欄
髪	フケ・寝癖はないか。	
	色は金髪等でない、自然色に近い色になっているか。	
爪	長くなり過ぎないように整えているか。	
靴	動きやすくシンプルなデザインのものを着用しているか	
	サンダル等のカジュアルな靴を履いていないか。	
顔	歯・口元は清潔で口臭はないか。（たばこ臭にも注意すること）	
香水	匂いが強すぎないか。	
服装	汚れ・しわ・ほつれがないか。	

男 性		チェック欄
髪	清潔ですっきりと見えるか。（長髪は避けること）	
顔	ひげはきれいに剃られているか。	
服装	ネクタイは緩んでいないか。	
	ネクタイの色・デザインは職場にふさわしいか。	
	ズボンはきちんとプレスされているか。	
	ボタンを第一ボタンまで留めているか。	
	ズボンは低い位置ではいていないか。	
靴下	黒・紺・グレー等、ビジネス用の靴下を履いているか。	

女 性		チェック欄
髪	長い髪はまとめているか。（顔にかかっているか）	
	派手な髪留めはしていないか。	
爪	マニキュアは派手すぎないか。ネイルアートをしていないか。	
顔	ナチュラルメイクとなっているか。	
服装	ストッキングやタイツが派手な色になっていないか。	
	華美なアクセサリーを付けていないか。	

上記は一例です。身だしなみで良いか悪いか判断に迷う場合はしないようにして、**常にお客様の視点で考え**、TPO（Time：時・Place：場所・Occasion：場合）に応じて判断しましょう。

庁内環境編

自分自身の身だしなみと同様に、働く職場の環境を整えることも重要です。書類が乱雑に置かれている職場と、きれいに整えられている職場とではお客様に与える印象はまるで違います。

「お客様から見えるところはすべて窓口」と考えましょう。

お客様視点での職場環境の整備を意識しましょう！！

- (例)
- ・机に不必要なものが置かれていませんか？
 - ・書類が積み上げられていませんか？
 - ・期限等の過ぎたポスター等が掲示されていませんか？
 - ・窓口にあるボールペンのインクは切れていませんか？
 - ・時計の時刻はありますか？

快適環境づくり：ポイント5S

1 整理 物を減らすこと



2 整頓 物を使いやすく配置すること



3 清掃 きれいにすること



4 清潔 きれいな状態を保つこと



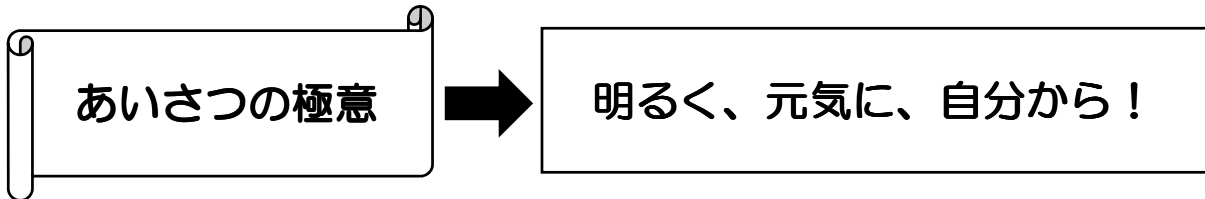
5 しつけ 1~4 までの習慣化

良い接客はきれいな職場環境から！

(2) あいさつ

あいさつは、「私はあなたを確認しました」というコミュニケーションの第一歩であり、スムーズな対応・人間関係を築くための基本となるものです。

お客様より先に声をかけ、心のこもったあいさつを行うことが、スムーズな対応につながります。窓口に限らず、廊下などですれ違うお客様にも積極的にあいさつをしましょう。



◎あいさつの基本

- ◇相手より先に相手の目を見て元気に声をかける。
- ◇お辞儀をし、もう一度アイコンタクトを添える。
- ◇窓口に限らず、廊下などですれ違うお客様や職員同士でもあいさつする。

Q：「おはようございます」は何時まで??

A：「おはようございます」は午前10時頃までが目安です。
それ以降は「こんにちは」とあいさつしましょう。



◎職員同士のあいさつ

職員同士の活発なあいさつで、明るい職場を作りましょう。

出勤	「おはようございます」
外出(離席)	「〇〇(課)へ行って参ります」「行ってらっしゃい」
帰庁	「只今帰りました」「お帰りなさい」
退庁	「お先に失礼します」「お疲れ様でした」

※職員同士の電話やメール文頭のあいさつは、「お疲れ様です」を使用し、お互いの労ねぎらいましょう。

(3) 感じの良い態度

感じの良い態度とは、「笑顔」「笑声(えごえ)」など、相手に対する前向きな気持ちが表情や声・動作として表れたものです。日頃から自分の態度を意識し、お客様が安心できる雰囲気を作り出しましょう。

【表情・声】

◎表情(笑顔)

- ◇口角を上げる
- ◇優しい目もとで、相手をやわらかく見る。

◎声(笑声)

- 笑声とは：電話等で顔が見えなくてもにこやかな顔が想像できるような声のこと（地声よりワントーン高くし、笑顔で話す。）
- ※お詫びなどの時はワントーン下げます。

【聞き方・話し方】

◎聴き方

- ◇相手の話を遮らずに、最後まで聴く。
 - 「いや」「でも」「だから」などと割って入らない。
 - ※自分が担当でないとしても、唐突に話を遮らない。**
- ◇笑顔(状況にあった表情)で、相づちを打つ。
 - 「はい」「ええ」「なるほど」などの相づちにより、きちんと話を聴いてくれているという安心感につながる。
- ◇メモを取る
 - 話の内容を忘れないだけでなく、責任を持って聴く姿勢を表すことができる。
- ◇相手の話を復唱し、不明な点はその場で質問する。

◎話し方

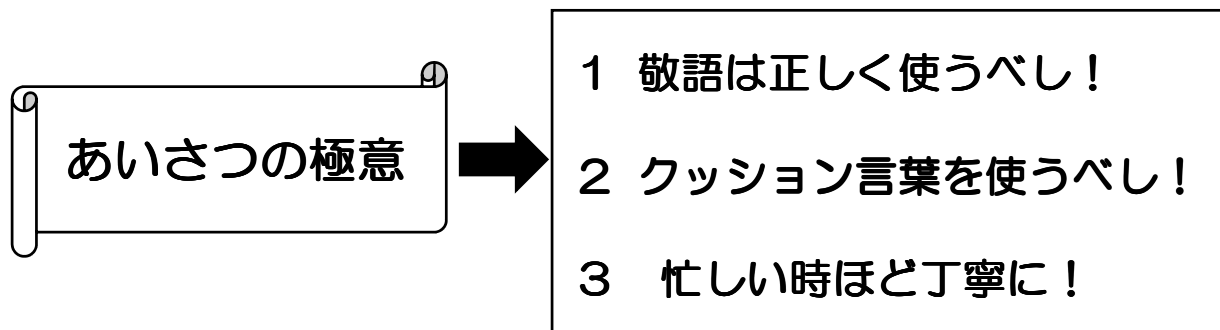
- ◇聞き取りやすい声の大きさ、トーン、スピードで丁寧に話す。
- ◇明瞭な言葉で簡潔にわかりやすく話す。
 - 「分かりません」「多分」「～と思います」などのあいまいな言葉は避ける。
 - 「必要なものが3つあります」などと最初に数を提示するなど、整理して話す。
- ◇一方的に話さない
 - 相手が話の内容について考えたり、質問したりできる時間(間)をとる。

(4) 言葉遣い

～ 正しい言葉づかいがお客様からの信頼につながります！ ～

言葉はコミュニケーションの大切な手段であり、言葉づかいは、窓口対応から電話対応まで、全ての接遇の基本となるものです。同じ用件を伝えるのでも、言葉づかいひとつで相手が受ける印象は変わってしまいます。

また、普段、職員同士で何気なく使っている言葉も、お客様にとっては分かりにくい言葉かもしれません。市が伝えたいことを、お客様にきちんと理解していただくためにも、正確、丁寧かつ分かりやすい言葉づかいを身につけましょう。



忙しい時には焦った話し方（早口）になり、普段どおりの言葉づかいであっても相手に与える印象は異なります。クッション言葉（*後述）を活用し、忙しい時ほど、より丁寧な言葉づかいを意識しましょう。

また、正しい言葉づかい・敬語をしっかりと身につけることが大切です。

◆敬語◆

敬語を使うことは社会人としての基本です。正しい敬語を使うことで、相手からの信頼感につながります。

(I) 敬語の種類

尊敬語	相手の動作や状態を立てて言うことで、相手に敬意を表す言葉
謙譲語	話し手自身の動作を低く言うことで、相手に敬意を表す言葉
丁寧語	言い回しや表現を丁寧にすることで、相手に敬意を表す言葉

(Ⅱ) 良く使う敬語(例)

普通語	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申し上げます	言います
見る	ご覧になる	拝見します	見ます
聞く	お聞きになる	伺います	聞きます
書く	お書きになる	お書きします	書きます
行く	いらっしゃる	参ります 伺います	行きます
来る	いらっしゃる お越しになる お見えになる おいでになる	参ります 伺います	来ます
する	なさる される	いたします	します
いる	いらっしゃる	おります	います
待つ	お待ちになる	お待ちします	待ちます

(Ⅲ) よくある間違い(例)

	誤った敬語	正しい敬語
二重敬語	おっしゃられる お越しになられる	おっしゃる 言われる お越しになる
尊敬語と謙譲語の混合	そう申されましても 課長が申されました ～さんはおられますか？	そうおっしゃいまして 課長が申しておりました ～さんはいらっしゃいますか？
内部と外部の混合	(外部に対して、自分の上司を) 〇〇課長がいらっしゃいました	課長の〇〇が参りました

※正しい言葉づかい・敬語を身につけるために

言葉づかいや敬語の誤りというのは、自分自身で気づくことはなかなかできません。お客様の対応をしている職員の言葉に気を配り、気になった言葉づかいがあれば、職場の中でお互いに注意し合い、正しい言葉づかい・敬語を身につけましょう。

◆クッション言葉◆

クッション言葉は、相手に何かをお願いしたり、お断りをしたり、異論を唱える際などに、言葉の前に添えて使用する言葉です。

上手に活用することで直接的な表現を和らげ、丁寧で優しい印象を与えることができます。

依頼する場合	恐れ入りますが お手数ですが よろしければ お忙しいところ恐縮ですが お取り込みのところ恐縮です が
拒否する場合	申し訳ございませんが 申し上げにくいのですが
反論する場合	お言葉を返すようですが おっしゃることは分かりますが
質問する場合	失礼ですが 差し支えなければ
話の切り出しの場合	早速でございますが 話は変わりますが
確認の場合	では念のためですが

○否定的は肯定的に言い換える

断りの言葉や反対意見は、否定的のまま伝えると事務的で殺伐とした印象を与えます。肯定形に置き換えると柔らかい印象になり、話が伝わりやすくなります。

否定形	肯定形
できません 分かりません	いたしかねます 分かりかねます
ご本人でないためです	ご本人に来ていただく必要があります
ご本人以外の印鑑だと受付できません	ご本人のご印鑑があれば受付できます

○命令・指示は依頼形に言い換える

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

命令・指示	依頼形
少々お待ちください	⇒ 少々お待ちいただけますか
そこに並んでください	⇒ そちらにお並びいただけますか
年齢を書いてください	⇒ 年齢をお書きいただけますでしょうか

4 窓口対応・電話対応

(1) 窓口対応

～ 職員一人一人が市役所の代表です！ ～

窓口はお客様と接する最前線です。ここでの対応が市役所のイメージを決定すると言っても過言ではないでしょう。柔らかい対応、聞きやすい（尋ねやすい）対応を心掛けていきましょう。対応は、相手だけでなく周りのみんなに良くも悪くも影響を与えます。

市役所を訪れるお客様は、忙しい中、時間を割いて来ている方、慣れないために不安を抱いている方、話しにくいことを相談しに来ている方など様々な方がいます。

お客様の用件を正確に把握し、丁寧に、そしてスムーズに対応することが大切です。

①お出迎え

◎身だしなみを整え、名札を着用します。（身だしなみ3原則）

◎席を立ってお出迎えします。

・お客様を見かけたら、対応したかどうかを声をかけて確認しましょう。

◎笑顔であいさつをしましょう。

・朝10時頃まで⇒「おはようございます」

・朝10時以降⇒「こんにちは」

・「何かお探しですか」「どのようなご用件でしょうか」

※ お客様の方へ体を向け、目を見てあいさつします。

お客様に声を掛けられてから対応するのではなく、できる限り自分から先にお声がけできるよう、普段から窓口に注意を向けましょう。

また、混雑時にはお詫びの言葉を掛けます。

②用件の確認

◎用件を伺います。

・用件をよく聞き、メモを取ったり、復唱（オウム返し）して、正確に理解しましょう。

・あいまいな点は必ず質問しましょう。

③用件の判断(取り次ぎ)

- ◎自分で判断するか、取り次ぎが必要かを素早く判断しましょう。
(他課に取り次ぐ場合は、たらい回しに注意し、お客様に二度手間はさせません。)
- ◎日頃から、自課の他係や他課の仕事内容を把握しておきましょう。
- ◎自分で判断できない場合は、周囲の職員や上司に確認しましょう。

※担当者が不在でも責任ある対応を!

担当者以外でも対応が可能な場合は、対応し、担当者以外では対応が難しい場合は、担当者が不在の旨を詫びるとともに、お名前・用件等を再度確認し、担当者へ確実に伝えます。

また、併せて担当者からの連絡が必要かどうかを確認します。

④用件の処理(説明の仕方)

- ◎丁寧に分かりやすく説明しましょう。
(専門用語、略語はお客様の理解度に合わせて言い換えます。)
- ◎資料やパンフレット等を提示しながら説明しましょう。
- ◎説明の途中や最後に理解度を確認しましょう。
- ◎時間がかかる場合は、椅子を用意して、理由と目安の待ち時間を伝えましょう。
- ◎断る場合はクッション言葉と肯定的に使いましょう。

※ 市役所の業務は法令に基づいて行われているため、どうしてもお客様の意向に添えない場合があります。そうした場合は、「〇〇できません」ではなく、「□□すると、〇〇できます」という具合に、できる限りお客様の意向に添うよう代替案を示します。

⑤用件が終わったら

- ◎他に用件がないか確認しましょう。
- ◎市役所までお越しいただいたことに感謝しましょう。
- ◎丁寧に見送りをしましょう。

あなたの印象 = 市役所のイメージ

(2) 電話対応

～ 声はアナタの気持ちを伝えます！ ～

電話は「相手の見えないコミュニケーション」です。電話はお互いの表情が見えず、自分がお客様にどんな印象を与えているのかが分かりにくいいため、お客様を目の前にしている窓口対応と比べて、より丁寧さが必要とされます。

話すスピードや声のトーン、言葉づかい等を意識し、お客様が聞き取りやすい対応をすることが大切です。

①電話に出る

◎3コール以内に電話をとります。

- ・ペンとメモを用意しておきます。

※ 4コール以上鳴ってから出たときは、所属・氏名を名乗る前に、「(大変)お待たせいたしました。」の一言を添えます。

◎自分の所属と名前を名乗ります。

(例)「大網白里市 ○○課 □□です。」

◎相手を確認します。

- ・相手が名乗らない場合

(例)「失礼ですが、どちら様でしょうか。」

- ・聞き取りにくい場合

(例)「恐れ入りますが、お電話が遠いようですので、もう一度お願いできますでしょうか。」

②用件・転送先の確認

◎確実に用件を伺いましょう。

- ・あいまいな点は質問をし、5W1Hの要領でメモをとりながら、用件を正確に把握します。
- ・用件をよく聞き、メモを取ったり、復唱(オウム返し)して、正確に理解しましょう。

◎ご用のある課・担当者を確認します。

- ・お客様が担当課、担当者を把握していない場合は、用件を伺います。

③用件の判断(取り次ぎ)

◎指名された職員・担当者に取り次ぐ場合

「〇〇でございますね、少々お待ちください。」

◎課内の職員・担当者が不在の場合

「申し訳ございません。〇〇はただ今、席を外しております。（他の電話に対応しております、外出しております、来客対応をしております、等）」

「よろしければ、代わりにご用件をお伺いします（ご伝言を承ります）。」

「〇〇が戻りましたら、こちらからご連絡いたします。恐れ入りますが、電話番号をお伺いしてよろしいでしょうか。」

※お伺いした電話番号・用件等は、復唱して確認します。

※伝言を承るときは、5W1Hの要領で、要点を正確にメモします。

◎担当課に転送する場合

・転送する前に、担当課名を伝えます。

（例）「担当の〇〇課へおつなぎいたします。」

（好ましくない例）「〇〇課へ回します。」

・転送先に用件を引き継ぎます。

（例）「□□の件で△△様よりお電話です。よろしくお願ひします。」

・転送されたら所属と名前を名乗り、用件を確認します。

（例）「お待たせいたしました。〇〇課の◇◇です。□□の件でございますね。」

④用件の処理(説明)

◎簡潔に分かりやすく説明しましょう。

（専門用語、略語はお客様の理解度に合わせて言い換えます。）

◎説明の途中や最後に理解度を確認しましょう。

◎お待たせする場合

・周囲の話し声や雑音等が相手方に聞こえないよう、短い時間でも保留機能を使用します。

・1分以上お待たせする場合はかけ直します。（その際、お名前・電話番号・用件を再度確認します。）

（例）「お調べするのに少々お時間がかかりますので、確認でき次第、こちらからお電話を差し上げてよろしいでしょうか。」

※お客様は電話代を払って電話されています。処理や説明が長くなる場合は、こちらからかけ直すことも配慮しましょう。

⑤電話を切る

◎話を締めくくり、電話を切ります。

※最後にもう一度名乗る。「私、□□が承りました。」

※あいさつして（例「失礼いたします。」「何かございましたらご連絡ください。」）、相手が切ってから、静かに受話器を置く。

【メモの留意点】

名指しの人が不在の時に電話を受けた場合は、連絡メモに書いて名指し
の人の机の上に置きましょう。

急ぎの用件は、直接メモと併せて口頭でも伝えましょう。

※連絡メモを受け取った場合は、取次者に処理終了を報告しましょう。

《電話のかけ方》

①電話をかける前に

◎電話をかける時間や内容に配慮しましょう。

※朝一番や終業間際など忙しい時間や昼休み等は避けます。

※相手の電話番号・所属・氏名を確認する。

※短時間で済むように話す内容や順序をまとめておく。



②電話がつながったら

◎自分の所属・名前を名乗ります。

・「大網白里市 ○○課 □□と申します。」

◎先方の確認をします。（取り次ぎを依頼する場合）

・「恐れ入りますが、○○様はいらっしゃいますでしょうか。」

<留守電の場合>

自分の所属、名前、再度かけ直す旨を吹き込んでおきます。

※何も吹き込まずに留守電を切ってしまうと、市役所の誰から電話があったのか分かりませんので、何も吹き込まずにすぐに電話を切ってはいけません。

（例）「大網白里市 ○○課 □□と申します。△△の件でお電話いたしました。時間を改めてまたお電話差し上げますので、よろしくお願いいたします。失礼いたします。」

※個人情報等、ご本人にしか伝えられない用件である場合は、件名を吹き込むことを避けるなど、臨機応変に対処しましょう。

③用件を話す

◎簡潔に要領よく用件を話しましょう。

・「○○の件でお聞きしたいのですが、今よろしいでしょうか。」

（相手が出て電話で話せる状態かどうか相手の都合を確認します。）

◎要点を再確認しましょう。

・一通りの説明が終わったら、重要な点について再確認します。

④電話を切る

◎あいさつをして、電話を切りましょう。

- ・「お忙しい中、ありがとうございました。失礼いたします。」

※基本はかけ手が先に切りますが、3秒数えてから静かに受話器を置く。

◎ 窓口よりも丁寧に！

電話対応は、窓口対応よりも、より丁寧さが求められます。

電話越しに聞こえるお客様の声やそのトーン、話すスピード等から、お客様の感情を察し、その気持ちに配慮した対応が大切です。

市役所を代表して電話対応していることを自覚し、お客様の誤解を招くことがないように話し方・言葉づかいで、丁寧に対応しましょう。

また、電話対応時は、周囲にいる職員の話し声や笑い声が電話越しに相手方に聞こえている場合もありますので、電話をしている職員の周囲にいる職員の配慮も必要です。

※お客様は、電話で話している職員の様子を想像しています！

内線等の職員同士の電話においても、丁寧さを忘れてはいけません。

5 クレーム対応

～ クレームはお客様からの大切なご意見です！ ～

電話や窓口のクレーム対応の仕方ですその組織の真価が決まると言われます。クレームは、相手の感情が高ぶっている場合が多いため、最初に受けた人の対応が重要であり、お客様からの意見や要求に対しては、法令やルール、社会通念に照らして公平に判断し、日常業務に活かしていくことが大切です。

クレームの責任の一端はこちらにあると考え、謙虚な姿勢で冷静に対応しましょう。

★クレーム対応のポイント

「クレーム」と聞くと身構えてしまいがちですが、**基本的な対応の仕方は、窓口対応や電話対応と同じです**。しかし、通常の窓口対応や電話対応と比べて、より注意を払うべき点があります。

特に、以下の点について注意を払い、**誠意を持って前向きに対応**しましょう。

①お客様の感情や気持ちを第一に優先します

感情が高まっているお客様の気持ちをまず受け止めましょう。その上で、こちらの非を認めて謝るということではなく、**まずは、お客様が「不快な思いをしている」事実に対してお詫び**します。

「詫びること」と「責任を認めること」は違います。

②話を聴き、内容を正確に把握します（クレーム内容の確認）

お客様の立場になって話をよく聴きます。途中でお客様の話を遮らず、共感を示しながら（あいづちを打つ、復唱する等）**最後まで話を聴きます**。

その際、必ずメモを取ります。

また、話を聴き終えたら、**5W1Hの要領で内容を確認・整理し、お客様が何を求めているのかを理解**します。

あいまいな点については、適切なタイミングで質問をし、クレームの原因・本質をつかみます。

③内容を判断します（クレーム内容を取り次ぎ）

自分で対応するか、取り次ぎが必要か素早く判断します。

（判断に迷う場合は、上司に素早く相談しましょう）

他課に取り次ぐ場合は、たらい回しに注意し、担当課を確認してから案内しましょう。

窓口であれば担当者呼び、電話であれば担当者（課）からかけ直すなど配慮しましょう。

④責任と誠意を持って対応をします

お客様の話を聴き、市役所に非がある場合は、誠心誠意謝罪します。

その際、言い訳や責任回避と受け取られるような言動をせず、原因・経緯を説明します。

また、「できること」、「できないこと」を明確にした上で、お客様に納得していただけるよう、分かりやすい言葉で解決策を伝えます。説明は誠意を持って、丁寧に、粘り強く、根気よく行います。

⑤報告・記録します

再発防止・業務改善のため、クレーム対応の一部始終を記録して、上司に的確に報告し、職場内での意思統一を図ります。

⑥組織で対応します

対応する職員を孤立させず、必ず複数（組織）で対応します。

不当要求行為等については、毅然とした態度で対応します。

★クレームを通常業務で活かすために

◎原因を分析し、改善しましょう。

※ルールや処理方法に問題があった場合は、改善策を検討します。対応の仕方に問題があれば本マニュアルの該当部分を確認し、改善しましょう。

◎クレームに関する情報を共有しましょう。

※クレーム内容や改善策を関係者（部署）で共有し、同様のクレームの再発を防止しましょう。

★不当要求、暴力行為などには？

社会通念を逸脱した外部からの強要、威圧、脅迫といった非常識な言動をとる方には、「不当要求、暴力行為などには絶対に応じない」という基本姿勢を貫くことが重要です。

◇対応するときは？

- ・相手の住所、氏名、電話番号、用件を確認しましょう。
 - ・できるだけ複数人で対応しましょう。
 - ・湯茶接待は行いません。
 - ・揚げ足をとられないように、言動には注意しましょう。
 - ・「検討する」「考えてみる」など、相手に期待を抱かせるような発言はしないようにします。
 - ・いかなる時でも署名、捺印はしません。
 - ・暴力行為が発生したときは、すぐに警察へ通報しましょう。
- (＊ 脅迫、暴行、傷害、器物破損等)

【相談機関】

千葉県総務部総務課内 行政対象暴力対策室
電話 043(223)3066、3067

6 いろいろなマナー

窓口や電話以外の場面でも、接遇を実践する場面は数多くあります。しかし、そうした社会人として知っておきたい仕事上の礼儀作法を、改めて学ぶ機会はありません。

いろいろなマナー編では、社会人として身につけておくべきマナーを取り上げています。私たちは、市職員である以前に、一人の社会人として、これらのマナーをきちんと身につける必要があります。

◇出勤退勤

- ・出勤時間（8時30分）退勤時間（5時15分）を遵守します。特に出勤時間は、お客様を待ち受ける準備などのため、少なくとも8時20分までには出勤するよう心がけます。

◇職場内

- ・席を離れるときは、周りの職員に行先と戻る時間を告げます。
- ・お客様が不快になる私語は慎みます。

◇通路・階段

- ・お客様と進行方向が同じ場合や交差する場合など、お客様の進行を遮らないよう注意します。
- ・立ち話や長話とならないよう節度を守ります。
- ・階段は走らないようにします。

◇喫煙

- ・必ず所定の喫煙所を利用します。
- ・喫煙後の口臭などにも気を配ります。

◇トイレ

- ・昼休みの休憩時、トイレの洗面台にて歯磨きする際には、トイレの利用者への配慮を心掛け、洗面台を占領しないよう注意します。

◇公用車運転

- ・交通ルールを遵守します。
- ・運転中の携帯電話を利用してはいけません。

自己診断チェックシート

チェックシートを活用し、定期的に自身の接遇を振り返ってみましょう！

【基本編】

1	明るく元気に自分からあいさつができていますか？	
2	相手の目を見てあいさつができていますか？	
3	身だしなみ 3 原則が守られていますか？	
4	4S（整理・整頓・清掃・清潔）が徹底されていますか？	
5	お客様に見られていることを意識していますか？	
6	笑顔・言葉・動作を意識した接遇を実践していますか？	
7	お客様に悪い印象を与えるような何気ない動作をしていませんか？	
8	正しい敬語を使っていますか？	

【実践編】

1	席を立てお客様をお迎えしていますか？	
2	たらい回しせず、担当者（部署）へ正確に取り次ぎができていますか？	
3	丁寧で分かりやすい説明ができていますか？	
4	3 コール以内に電話に出ていますか？	
5	電話の際、はじめに自分の所属・氏名を名乗っていますか？	
6	電話の保留時間は 1 分以内になっていますか？	
7	クレーム対応の際、まずはじめにきちんとお詫びができていますか？	
8	責任と誠意を持ってクレーム対応ができていますか？	
9	クレーム対応後、報告・記録ができていますか？	
10	思いやりの接遇ができていますか？	