

# 浅口市接遇マニュアル

～スマイル イン あさくち～

平成19年3月

浅口市職員接遇向上委員会

## もくじ

I	接遇とは .....	1
	【1】基本意識	
	【2】まずできること	
II	来客を受けるときには .....	3
	【1】笑顔と共に迎え入れる	
	【2】用件を受ける	
	【3】用件の処理	
	【4】説明する	
	【5】用件が終わったら	
	【6】見直す	
	【7】気をつけたい言葉	
III	電話・Eメールを受けるときには .....	7
	【1】電話を受けるとき	
	【2】電話を掛けるとき	
	【3】Eメールでの応答	
IV	ご指摘・ご意見を受けたときには .....	10
	【1】お客様の話を聞く	
	【2】お詫びする	
	【3】情報を共有する	
V	職場内でのマナー .....	12
VI	浅口市接遇重点目標 .....	14

# I 接遇とは

## 【1】基本意識

### ① 人と接する

プライベートでも、仕事においても、私たちは人と関わりながら生活しています。プライベートでは家族・友人・同僚の一人として仲間と接し、買い物に出掛けたときにはお客様として迎えられる側の一人として接しているはずです。特にお客様（顧客）という立場に立ったとき、誰もが気持ちのよい買い物をしたいと考えるでしょう。つまり、立場を違えれば私たちは常にそのどちらかの立場に立っているのです。どちらの立場に立とうとも相手を思いやる心を持ち、たった一瞬のことであっても良い信頼関係を築けるようにしなければなりません。

### ② 浅口市職員として

たとえ一人の行動、発言であってもそれは「浅口市役所」としての対応です。部署により対応業務は違いますが、浅口市職員として各人が浅口市役所を代表するものです。浅口市職員としての意識を常に持ちましょう。

### ③ 接遇向上のために

市役所に来られる人は初めての人もありますし、来たことがある人でも同じ課へ用事があるとは限りません。初めての方はもちろんですが、何度か来たことのある方でも緊張し、行くべき部署がわからず迷うこともあるかもしれません。「自分だったら・・・こうしてもらいたい」とお客様と自分を置き換えてみると、相手に満足してもらえる接遇に近づけるかもしれません。私たち職員にとっては毎日の業務の1コマであっても、お客様にとってはその1コマが市役所の印象として残ります。不快な思いで帰ってもらうことのないようにしましょう。

- 接遇は人とのつながりの基本
- 相手の身になって考えよう

## 【2】まずできること

### ① 声の掛けやすい雰囲気作りを

勤務中はつい、パソコンの画面や電話の応対などで窓口カウンターから意識が離れてしまいがちです。しかし、お客様はいつ来られるかわかりませんし、窓口カウンターに意識が向いてないことは来られた方にも伝わってしまい、職員に声を掛け辛いということになってしまいます。窓口カウンターを意識し、こちらから積極的に声を掛けていくようにし、安心してもらうよう心がけましょう。

### ② 笑顔を

お客様を迎えるとき、あいさつのときに笑顔を心がけましょう。笑顔が苦手な人は優しく声を掛けるだけでも印象は変わります。迎えられているという印象を残すためにも重要です。

### ③ 身だしなみ

浅口市に制服はありませんが、自分の職務、職場に合ったものを着用しましょう。笑顔とともに人の第一印象を決めるものです。また、髪やヒゲ、爪などもきちんとしておきましょう。だらしない服装や清潔感のない身なりは不安感を与えてしまいます。仕事をきちんとしていてもお客様から見ると「この人大丈夫だろうか?」と思われることのない身だしなみに気をつけましょう。

### ④ 名札

自分が誰であるかをお客様に示すだけでなく、浅口市職員としての重要な身分証明書です。勤務中はお客様の目に見えるように必ず身に付けましょう。また、浅口市の目指す接遇向上について自覚し、再認識するものにもなります。

- 職場の雰囲気づくり
- お客様を迎える者としてふさわしい服装

## Ⅱ 来客を受けるときには

お客様が来られたら積極的にこちらから声掛けができるようにしましょう。あいさつをすることでお客様への印象も変わり、安心感を与えると共に業務をスムーズに運ぶ第一歩となります。

### 【1】笑顔と共に迎え入れる

「おはようございます」  
「どのようなご用件でしょうか？」  
「お伺いしていますでしょうか？」

- ★ にこやかにあいさつしましょう。笑顔が苦手な人はおじぎを入れたり、明るい声であいさつをしましょう。
- ★ 庁舎内で案内板を見ている方、周りを見渡している方がいたら声掛けをしてみましょう。
- ★ 話を進めやすい環境をこちらから作っていきましょう。

### 【2】用件を受ける

お客様がどのような目的で市役所に来たのか把握しましょう。

- ★ 用件は所属課の業務内容か？
- ★ 合併によって課の配置が変わったことを知らないお客様もいます。相手の状況によっては担当課まで付き添って案内したり、場合によっては担当課の係を呼ぶなどしましょう。業務担当課がわからない場合は関係があると思われる課にあらかじめ確認し、正しい担当課へ案内しましょう。決してたらい回しにならないようにしましょう。
- ★ 「くらしの便利帳」に担当課の業務内容が載っています。確認しておきましょう。

### 【3】用件の処理

迅速に対応しましょう。

担当者がある時は来客があることを告げ、代わりましょう。

「お掛けになってお待ち下さい」

「いま、担当と代わりますので少々、お待ち下さい。」

★ お客様の名前、用件を担当者に伝えましょう。

お客様から少しでも離れたり待たせてしまったら一言あいさつを添えましょう。長時間、お待たせしてしまいそうな時は、腰を掛けてもらうよう案内しましょう。

「大変お待たせしてすみません。」

「担当を呼びましたので少々お待ち下さい。」

「外出して〇時には戻る予定です。」

「申し訳ありません、本日は一日不在です。」

★ 担当がいない時は後日こちらから連絡ができるように連絡先や来庁時間を控えて、来客があったことを担当者に伝えましょう。同時にお客様にもその事を伝えましょう。

ただし、お客様が急いでいる場合のときは、担当者に連絡をとるなど臨機応変に対応しましょう。

### 【4】説明する

★ わかりやすくお客様が納得できるよう説明しましょう。相手の顔きの状況から理解してもらえているかどうか判断しましょう。

★ 高齢者には大きめの声で話したり耳元で話すなどしましょう。内容をメモにして渡してあげるなどお客様の状況に応じて対応しましょう。

★ 職員同士では使い慣れた言葉であっても一般の方にはなじみがなくわからない言葉もあります。専門用語・略語は使わないよう他の言葉で言い換えをしましょう。

※【7】気をつけたい言葉を参照

## 【5】用件が終わったら

「お待たせしてすみませんでした。失礼します。」

「お疲れさまでした。」

★ お送りするときもひと言、言葉を掛けるようにしましょう。

## 【6】見直す

お客様の身になって対応できたか？

こちらの伝えたいことを理解してもらえたか？

★ 良い対応が出来たときでも、そうでなかったときでも自分の対応を振り返ってみて、「次はああしたら・・・」と考えてみましょう。

★ お客様はいつでも市役所に来られる方ばかりとは限りません。担当者が不在であっても他の職員が対応出来るように所属部署内での情報を共有しあうことも大事です。

- お客様が話しやすい雰囲気を作ろう
- お客様の目的を正しく把握しよう
- たらい回しにしない

## 【7】気をつけたい言葉

### ① 専門用語・略語の言い換え

わかりやすい言葉はお客様の誤解を防ぎます。言い換えをしてわかりやすく伝えましょう。下に代表例を挙げていますが、この他にもそれぞれの業務で多くの難しい言葉がありますので、説明をするときは気をつけてみましょう。

専門用語・略語の代表例	言い換え例
被扶養者	扶養されている人
添付書類	提出いただく書類
国保	国民健康保険
源泉	源泉徴収票
特徴（普徴）	特別徴収（普通徴収）
身障	身体障害
社協	社会福祉協議会

### ② クッション言葉を使う

言葉の中には相手への心遣いを表すソフトな表現によって柔らかい印象を与えてくれるものもあります。特にクッション言葉は言い辛いことを伝えるときに使えて便利です。活用してみましょう。

クッション言葉の例	活用方法の例
恐れ入りますが、	〇〇をお願いしてもよろしいでしょうか？
お手数ですが、（ご面倒ですが、）	こちらにご記入下さい。
よろしければ、	ご用件をお伺いしますが。

- わかりやすい言葉を選ぼう
- 相手に理解してもらおう



### Ⅲ 電話・Eメールを受けるときには

#### 【1】電話を受けるとき

電話は直接会ってのやり取りではないため、話し方が大変重要です。普段の話し方で喋っていても、電話を通してだと威圧的に聞こえてしまうこともあります。ソフトに話してみましょう。

#### ① 電話が鳴ったら

ベルが3回鳴る前に受話器をとるようにしましょう。たとえ電話であつても来客時と同じようにお待たせすることのないようにしましょう。

<p>■ 各課直通電話の場合</p> <p>「(おはようございます)</p> <p>浅口市役所(〇〇総合支所)〇〇課 □□□です。」</p> <p>【3回以上鳴ったら】</p> <p>「お待たせしました、</p> <p>浅口市役所(〇〇総合支所)〇〇課 □□□です。」</p>	<p>自分の名前まで名乗る</p>
<p>■ 代表電話の場合</p> <p>「(おはようございます)</p> <p>浅口市役所(〇〇総合支所)総務課(市民生活課) □□□です。」</p> <p>【3回以上鳴ったら】</p> <p>「お待たせしました、</p> <p>浅口市役所(〇〇総合支所)総務課(市民生活課) □□□です。」</p>	<p>自分の名前まで名乗る</p>

自分に関係のない人、会社からの電話であっても浅口市がお世話になっていることには変わりありません。一言、「いつもお世話になります。」と添えましょう。

## ② 用件を受ける

相手の目的をしっかり把握し、担当課（係）へ取り次ぎましょう。  
短い用件でもメモを取る癖を付けましょう。用件を聞いているときはあいづちを打ち、相手の話を最後まで聞きましょう。

「〇〇〇〇のことでですね？ 担当に変わりますので少々お待ち下さい。」

確認のため復唱する

「□□□の件ですね？

〇〇課が担当になりますので少々お待ち下さい。」

担当課を述べるとお客様にもわかりやすい  
ただし、担当部署が間違いなく分かっているときに使うこと

## ③ 取り次ぐ

お客様の用件を担当者に伝えましょう。

「〇〇のことでお問い合わせです。お願いします。」

- ★ 用件を簡単にでも伝えることで、担当者も心構えができすぐに応答できます。また、お客様にとっても2度も同じことを話さなくてもよくなります。

担当者がすぐに電話に出られないとき

「申し訳ありません。いま、(担当の) 〇〇が他の電話に出ていますので、  
終わりましたらこちらからお電話するようお願いいたしますが」

「私でよろしければ代わりにお伺いしますが」

- ★ 来客時の対応と同様に、用件によってわかることであれば対応する。

## ④ 受話器を置く

お客様が受話器を置いたのを確認してからこちらの受話器を置きましょう。

## 【2】電話を掛けるとき

電話は相手の都合に関係なくお客様を拘束してしまいます。掛ける時間帯を考え、一言断りを述べてお客様の状況を伺うようにしましょう。また、直接顔を合わせてのやり取りではないので、誤解も生じやすくなります。相手の反応をうかがいながら話を進めましょう。

「お忙しいところ申し訳ありません」  
「夜遅く申し訳ありありません」  
「お休みのところ申し訳ありません」

### ① 準備

伝えたい用件・必要な書類を整理しておきましょう。

「来客の約束はしていなかったか」など自分の時間を確認しておきましょう。

### ② 電話を掛ける

相手を確認し、自分が市役所職員であることをはっきりと名乗りましょう。

「(おはようございます)  
〇〇様のお宅でしょうか？  
こちら浅口市役所(〇〇総合支所)〇〇課の□□□と申します。」

### ③ 用件を伝える

結論を先に伝えて、順序よくわかりやすく説明します。

「〇〇のことでお電話させていただきました」

★ 難しい言葉は使わないようにしましょう。相手の応答具合から内容を理解してもらっているか注意するなど、一方的な電話にならないようにしましょう。

● 会話が一方的にならないようにしましょう

### 【3】Eメールでの応答

電話と同様に相手の顔が見えません。また手紙とは違ったEメール独自のマナーもありますので送信の時には内容が適切かどうか、再度確認しましょう。受信メールの回答の時には「返信」ボタンを使うとEメールアドレスの間違いを防げます。

各課専用のEメールアドレスが設置されています。職員ポータルで1日1回は確認しましょう。何日も開封されていないメールがあれば件名から判断して担当者に伝えましょう。

- 用件は簡潔に話そう
- 課宛メールの確認をしよう

## IV ご指摘・ご意見を受けたときには

普段から間違いがないよう、起こらないように業務をしています。どんなに努力をしてもミスは起こってしまいます。その度に様々なご指摘やご意見が寄せられます。それらは私たちの立場からでは気づかなかったことや改めるべき点を直していくきっかけとなります。何が原因か、どこに不備があったかしっかりとお客様の話に耳を傾け、今後の浅口市に生かせるように受け止めましょう。

### 【1】お客様の話を聞く

「原因は何か？」

- ★ まずはお客様の話を聞き、ご指摘・ご意見の原因をはっきりさせる
- ★ お客様の気持ちになる

## 【2】お詫びする

ご指摘・ご意見の原因がわかったら、まず「お詫び」しましょう。その後、今後の対応を伝えましょう。

★ ご指摘・ご意見の内容によって、受けた職員一人では十分な対応ができないと思われるときは他の職員が応援に入り、一緒に話を聞くなどしましょう。そのためにはカウンターへの注意を忘れてはいけません。しかし、お客様を何人もの職員で取り囲んでいたということがないように注意しましょう。

★ ご指摘・ご意見が寄せられたときにはそれを受けた職員が最後まで対応したほうがいいですが、自分では納得してもらえないという時は立場が上の人や、自分より詳しく知っている人に代わってもらいましょう。

ご指摘・ご意見の原因は？	対応について
職員の間違い	相手の感情の沈静化に努力しましょう。 話を聞いてあげることで少しでも落ち着きます。他の職員の間違いから生じたことでも浅口市の間違いです。責任を持って対応することと2度と間違いを起こさないよう伝えましょう。
対応が悪い	お客様の身になって話を聞き、こちらが至らなかったこと、気遣いが足りなかったことをお詫びしましょう。相手の感情を理解することが重要です。
お客様の誤解	こちらがわかりにくい説明をしたことが原因です。相手が理解しているかどうか確認しながらもう一度正しい処理を説明しましょう。
法律、条例、規則に反することを要求する	はっきりと要求に応えることができないことを告げましょう。法律の趣旨、具体的理由を伝え、お客様の理解を求めましょう。 他の方法で手続き出来るのであればその方法を伝えます。

- お客様の話を受け止め、責任を持って対応しよう
- 寄せられたご指摘・ご意見には組織として対応しよう

### 【3】情報を共有する

ご指摘・ご意見が寄せられたらその事を上司に伝え、職員同士で共有しましょう。「その時だけ・・・」と思ったりせず、そのご指摘・ご意見を受けてどう生かせるか、2度と起こらないようにするためには何ができるか全員で考えていくようにしましょう。

★ 情報を共有し、交換しよう

## V 職場内でのマナー

業務を円滑に進めていくためには職場内環境も重要です。職員同士お互いに気を配り、あいさつや言葉遣いなど接遇の基本を身に付けていきましょう。

### ① あいさつ

出勤時・退庁時はもちろんですが勤務中に席を外す時、出張に行く時にも自分の所在が分かるように伝えましょう。(来客があったときや電話がかかってきた時に対応できるため) また、戻ってきた人がいるときはひと言「お疲れさまです」等気遣いましょう。

### ② 身の回りの整理整頓

- カウンターに不要なものは置いていないか？

カウンターはお客様とのやり取りをする場です。パンフレットなどもきれいに揃えて置きましょう。筆記具などもすぐに使えるように準備しておきましょう。

● 机の上が散らかっていないか？

- 勤務中であってもカウンター越しに机は見られています。書類の山積みは控えましょう。必要なときにすぐ書類が揃うようにしておくこともお客様を待たせないための接遇です。
- 机の上に不要なものを置かないように、そういう時は机の中に隠すなどしましょう。

③ 内線電話

内線電話を掛けるとき、受けるときは所属課だけでなく名前まで名乗りましょう。電話を受けた人は誰からの内線を受けたのかわかります。

【掛けるときも・受けるときも】

「〇〇課の□□です。」

名前を必ず名乗る

- ★ 職員も業務課も合併前と変わりました。声だけではどの職員からの電話かわかりません。用件を伝えたい職員が電話に出たことがわかれば、用件もすぐに伝えることができますし、時間の節約にもなります。自分から電話を掛けたときも必ず名前を名乗りましょう。

④ ねぎらう

一つの仕事が終わったときや、課題が解決したときはねぎらいの言葉をかけましょう。

⑤ 相談し、話し合う

一人で行き詰った時には多方面から考えるためにも他の人の意見を聞いて、相談できるようにしましょう。

## ⑥ 健康管理

余裕を持って仕事をし、お客様へも感じのよい対応をするために気分転換を図り、心身ともに健康管理に努めましょう。職員同士お互いの健康管理に気を配りましょう。

# VI 浅口市接遇重点目標

これまでの接遇ポイントを踏まえ、次のことを重点目標とし、浅口市役所のお客様により対応ができるよう職員全員で心掛けていきましょう。

- 相手の立場から考え、どの課へ来庁者があってもすべての職員がより良い対応ができるよう接遇マナーを身に付けよう
- 「スマイル イン あさくち」を目指し、笑顔で対応しよう

平成19年3月 作成

平成19年10月10日 改訂