

印南町接遇マニュアル



も く じ

職員としての基本的な心得	1
接遇とは	1
身だしなみ	2
あいさつ	3
表情・態度・言葉遣い	4
来客時の応対	6
電話応対	7
苦情対応	9
名刺の交換	10

職員としての基本的な心得

はじめに、このマニュアルでは、私たち役場職員が行政サービスを行ううえで「もてなし」という意識を持つために、接するすべての方を「お客様」と表現しています。

私たち役場職員が日々業務を遂行するにあたって、住民の方々との間にしっかりと信頼関係が築かれていることは大変重要なことです。信頼とは、小さな行いの積み重ねによるのみ形成されるもので、短時間で築かれるものではありません。また、一度失った信頼は容易に元にもどすことはできません。

お客様の目線から、どのような人物が信頼できる人物であるかということを常に考え、行動の一つ一つが適切であるかどうかを意識しながら日々の業務に取り組んでいきましょう。

このマニュアルは、職員全員が質の高い行政サービスを提供していくために必要な、洗練された「接遇」を身につけることを目的に作成されました。かといってこのマニュアルの内容どおり実行すれば完璧というわけでもありません。マニュアルの内容を基礎知識として習得し、状況に応じた対応を職員各人で工夫していただきたいと思います。職員一人一人は個人であると同時に役場組織の代表でもあり、一人の評価は役場全体の評価につながります。職員全員で、安心と信頼の役場作りに取り組んでいきましょう。

[町長から一言]

まさにここです！！

接遇とは

接遇とは、「あたたかいおもてなし」のことです。役場に来られたお客様に、気持ちよく用事をすませて帰っていただくことは、お客様にとっても私たち職員にとっても大変うれしいことです。自分がお客様として迎えらる立場に立ったつもりで、親切的な、心のこもった対応をするように心がけましょう。以下に、接遇マナー向上のためのいくつかのポイントを挙げておきます。

身だしなみ

【町長から一言】

TPOをよく考えて柔軟に対処してください。

初対面での第一印象は、出会って数秒で、しかもその55%が見た目で決まると言われています。あなた自身の身だしなみが、お客様に信頼感を与えるものであるかどうかを普段からチェックしてみてください。また、名札をきちんと着用してください。お客様から名前が見えることで安心感を与え、職員自身にも職務に対する自覚と責任を高める効果が期待できます。ひもを使って首から掲げる場合は胸の中央に、ひもを使わない場合は胸ポケットの位置につけましょう。

身だしなみチェックポイント

仕事がしやすい髪型ですか

つめ先は清潔ですか（伸びすぎ、派手なマニキュアなど）

お化粧品は自然な感じですか

清潔感のある服装ですか（職場にふさわしい服装ですか）

口臭には気をつけていますか

無精ひげになっていませんか

名札はきちんとつけていますか

サンダルで庁内を歩きまわっていませんか

お客様にだらしない印象を与えていませんか

あいさつ

【町長から一言】

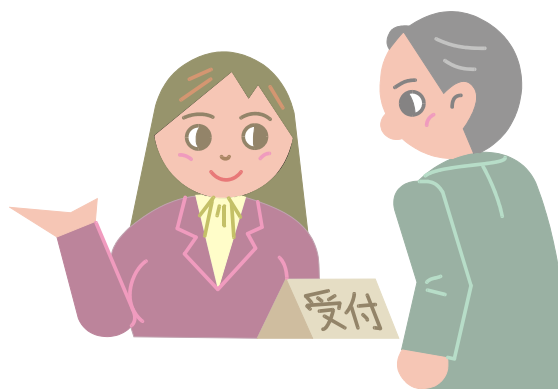
コミュニケーションの共通の基礎です。

徹底してください。

あいさつは接遇の基本です。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。以下のような点に注意しましょう。

あいさつの注意点

1. 心から言う
2. 相手より先にする
3. 返事はすぐにする
4. もう一言つける
5. 動作・表情をつける



職員同士でもしっかりあいさつをしましょう。

「おはようございます」から「こんにちは」への切り替えは午前10時が目安です。

「ご苦勞様でした、ご苦勞様です」という言葉は勞をねぎらう意味で使用されますが、一般的に目上の方に対して使用する言葉ではありません。使い方には注意してください。

また、「お疲れ様でした、お疲れ様です」は目上の方に使用しても失礼にはあたりません。

表情・態度・言葉遣い

【町長から一言】

自分でわかっていると思っても分からないことが多くあります。職員間でチェックしあい、向上していただきたいと思います。

たとえ短い手続きの間でも、対応する職員の態度をお客様は見ています。さわやかで、丁寧な対応を心がけましょう。

1．笑顔での対応を

笑顔で対応してもらって、イヤな人は少ないでしょう。ただし場合によっては笑顔がふさわしくないこともあるので状況を考えてください。

2．目を見て話す

話すときは相手の目を見て話すようにします。目を見ることによって、こちらの誠意が伝わります。また、目線の高さにも注意してください。例えば、車椅子を利用されているお客様には少し目線を低くさげて対応するようにしましょう。上から見下ろすと威圧感を与えてしまう恐れがあります。

3．声の大きさと速さ

その場に適切な声の大きさと話す速度を考えてください。ハキハキと、語尾は「です」「ます」で言い切り、口先だけで事務的に話すのではなく、気持ちをこめて話すようにしましょう。

4. 正しい姿勢で

常に正しい姿勢で業務に取り組みましょう。業務の能率が上がり、見た目のイメージアップにもつながります。

- ・ 背筋を伸ばす
- ・ ひじをつかない
- ・ 腕や足を組まない
- ・ 立ったときは指をくっつけて伸ばす
- ・ あくびをしない

5. クッション言葉

クッション言葉を上手に活用しましょう。フレーズの前にクッション言葉を使用することによって表現がソフトになります。

【町長から一言】

.....の部分は、この地域の方言とうまく組み合わせて、他人行儀になり過ぎないように配慮してください。

クッション言葉と使用例

クッション言葉	使用例
恐れ入りますが	<u>恐れ入りますが</u> もう一度お名前をお願いいたします。
申し訳ございませんが	<u>申し訳ございませんが</u> お煙草はご遠慮ください。
あいにく	<u>あいにく</u> はただいま席をはずしております。
失礼ですが	<u>失礼ですが</u> どちら様でしょうか。
お手数ですが	<u>お手数ですが</u> こちらにご記入いただけますか。
さしつかえなければ	<u>さしつかえなければ</u> お答えください。

来客時の対応

[町長から一言]

*窓口の対応は役場の印象に直結します。
最大限気を使ってください。*

窓口、または各課の部屋にお客様が来られたときは、明るくあいさつをし、「どのようなご用件でしょうか」と、積極的に声掛けをしましょう。担当者が席を外している場合、まずはお客様に座って待っていただけるよう案内し、その後担当者呼びます。

書類等の受け渡しや、また、お客様の印鑑を預かる場合も両手での受け渡しを心がけましょう。

手数料等、金銭の受け渡しについては、カルトンを使うなどして丁寧に行いましょう。

職員にとっては日常的で簡単な手続きであっても、ほとんどのお客様は普段あまり接することがないので、必要以上に難しく感じている場合があります。そういった気持ちを理解して対応しましょう。

窓口業務では、常に窓口に注意してください。窓口に座っているときはもちろん、座っていませんでも窓口付近に気を配ってください。お客様が窓口に立ったとき、声がかかるまで対応しない、というようなことがないようにしましょう。用件が終わった後には、「お待たせいたしました。」と一言添えるとよいでしょう。

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。

電話対応

【町長から一言】

表情、態度が見えない分、言葉遣いで全てを判断されてしまいます。常に相手の立場に立って対応してください。

電話は、直接相手が見えないため、勘違いや感情に行き違いが起こりやすく、相互の信頼関係が崩れてしまうことがあります。メモをとったり、復唱したりするなど、より一層の細かい気配りが必要です。また、早口にならず、ハッキリと話すようにしてください。

1. 電話がかかってきたら

電話が鳴ってもすぐには出ません。かかってきた瞬間に出ると、予期せぬできごとにお客様が驚いてしまう可能性があります。呼び出しが1～2回鳴り終わったあとが目安です。その間にメモを取る用意をしておきましょう。また、呼び出しが3回鳴り終わるまでに出られなかった場合は、一言「お待たせいたしました。」と付け加えましょう。

「はい（おはようございます） 印南町役場 課 です。」

自分の名前まで名乗ることによって、お客様に安心感を与えるとともに、自分自身の対応に責任を持たせます。

誰からの電話であれ、印南町がお世話になっていることには変わりありません。「お世話になっております」と添えましょう。



2. 用件を受ける

【 お客様が担当者を指名されている場合の対応例 】

「はい、おつなぎしますのでお待ちください。」といて担当者につなぎます。

【 担当者の指名がなく、用件を話しはじめた場合の対応例 】

まずは用件を確認します。その後、担当課へつなぎます。

「 のことですね？ 課が担当になります。おつなぎしますのでお待ちください。」

といて担当課の担当者へつなぎます。このとき、お客様の話された用件を、簡単にでもいいので担当者に伝えるようにしましょう。担当者の心の準備ができ、お客様に2度同じ説明をさせることを防ぎます。

3. 名指し人が不在のとき

お客様から氏名された職員が不在のときは、お客様に不在であることをお詫びし、その職員になつたつもりで対応するようにしましょう。

まずはお詫びし、その職員の状況を伝えましょう。

庁内にいるが離席中

接客中

他の電話で対応中

「申し訳ございません。あいにく は席をはずしております。」

接客中、電話中であっても他のお客様を優先させているという印象を与えないようにします。

外出中 「申し訳ございません。あいにく 〇〇は外出中です。」

休暇中 「申し訳ございません。あいにく 〇〇はお休みをいただいております。」

次に代案を提案（意向を伺う）します。

「戻りましたらお電話いたしましょうか。」

「お急ぎでいらっしゃいますか。」

「よろしければ伝言を承りますが・・・」

伝言を受けた場合、連絡先を聞いた場合は必ず復唱して内容（名前、用件、連絡先）を確認し、最後に自分の名前を告げます。

苦情対応

【町長から一言】

苦情がくる 必ず原因があります。

冷静に対処してください。

苦情に対する最善の対処法は、苦情の原因を作らないことです。

しかし、現実には、こちらの意に反して抗議を受けたり、相手を失望させてしまったり、様々な苦情が寄せられます。

苦情をおっしゃるお客様は、怒りで冷静さを失っている可能性があります。まずは一息ついて、こちらが落ち着いて対応することが大切です。

苦情対応の注意点

1. 言い訳をしない
2. 「たぶん～」などの曖昧な言葉を使わない
3. 原因があいまいでも「ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。」などと謝る
4. 「そういう決まりだから」などの反論をしない
5. お客様の言い分をよく聞き、反論しない
6. お客様を疑ったり、お客様を悪者にするような発言をしない
7. 改善に向けた提言・提案を行う

名刺の交換

[町長から一言]

常の貴殿の行動 印南の印象に繋がると考えてください。

所属する部署にもよりますが、役場で働いている限り名刺交換の機会はそう多いものではありません。単純に見えて、いざ交換となってみるとなかなか勝手がわからないものです。相手に失礼なく、スムーズに名刺交換ができるように基本的なマナーを身につけておきましょう。

1. 名刺は比較的高い位置に準備しておきます。上着の内側の胸ポケットに入れておくのがよいでしょう。
2. 相手の正面に立ち、両手で渡します。このとき名刺の向きは相手から見て読める向きにしておきます。「印南町役場 課の と申します。よろしくお願いいたします。」と自己紹介をしてから渡します。

3. 名刺は、「訪問した側・目下の者」から先に出すのが礼儀です。このとき、上司と同行しているならば上司が先に、そのあとに部下が続きます。
4. お互いが複数人数の場合、名刺交換の順番は次のようになります。

訪問者の上司と訪問先の上司

訪問者の部下と訪問先の上司

訪問者の上司と訪問先の部下

訪問者の部下と訪問先の部下



5. 名刺を受け取るときも「頂戴いたします」と言い、両手で受け取るようにします。
6. いただいた名刺は丁寧に扱きましょう。席に座ったら、相手の名刺を名刺入れに乗せて机の上、左手前に出しておきます。

同時に名刺を交換する場合

実際名刺交換の場面では、同時に交換する事が少なくありません。同時交換の場合は、右手で名刺を差し出し、左手で相手の名刺を受け取るようにします。このとき、名刺入れは左手に持ちます。