

防府市接遇読本

(令和2年3月改訂版)



防府市役所

目次

序章 はじめに	・・・ 3
第1章 接遇の心得	・・・ 4
(1)接遇とは	
(2)心得	
第2章 接遇の基本	・・・ 5
(1)接遇の基本	
(2)身だしなみ	
(3)挨拶・言葉づかい	
(4)表情・態度	
第3章 窓口対応	・・・ 12
(1)対応前	
(2)お出迎え	
(3)用件の確認・判断	
(4)用件の処理・説明	
(5)用件が終わったら	
第4章 電話対応	・・・ 14
(1)話し方	
(2)電話の取り方	
(3)電話のかけ方	
第5章 苦情の対応	・・・ 17
(1)相手の気持ちを理解し、最後まで話をよく聞く	
(2)苦情内容の確認、状況の整理	
(3)内容を判断し、責任を持って説明や対応を行う	
(4)最後は「ありがとうございました」	
(5)再発防止と次に活かすために	
(6)不信感を与える原因となる対応	
第6章 資料集	・・・ 20
(1)信頼を高める言葉づかい	
(2)接遇早見読本	
(3)チェックシート(身だしなみ、整理・整頓)	
(4)伝言メモ	
最後に	・・・ 30

序章 はじめに

近年、行政に対する要望は複雑多様化し、行政サービスの内容はもちろんのこと、サービスを提供する私たち市職員にも、親切・丁寧な対応、印象の良い身だしなみや言葉づかいなどが求められており、行政サービスを提供するに当たっては、「接遇」の向上が必要不可欠となっています。

私たち一人ひとりが、市役所を代表して対応していることを自覚し、日頃から「接遇」に関心を持ち、相手の立場を考えながら、気持ち良く対応できるよう、職場全体で意識して「接遇」の向上に取り組んでいく必要があります。

この接遇読本は、平成18年に作成された「防府市接遇読本」の改訂版として作成しました。

職員のみなさんは、日々の業務において「接遇」を実践する際に、本書を参考にし、有効に活用してください。



第1章 接遇の心得

(1) 接遇とは

「接遇」とは、「応対、接待、処遇」などから合成された言葉で、仕事などの目的を持った人と人との接触し、お互いが気持ちよくスムーズに、その目的を果たすための「心構えや方法」とされています。

常に相手の立場になって話を聞き、その目的を的確に理解するとともに、必要に応じて、相手にもこちらの目的や主旨を理解してもらい、信頼関係を築きながら、円滑に仕事を進めることが重要です。

(2) 心得

- ・優しい笑顔で対応しましょう。
- ・自分の課の管轄でなくても、担当に同行し、責任を持って引き継ぎましょう。
- ・窓口付近は特に整理整頓を心がけましょう(きれいな環境はみんなで作る。)
- ・すれ違う来庁者の方へはもちろん、職員同士でも軽く会釈をしましょう。
- ・電話や来客があることを想定し、席を離れるときは、周囲の職員に行き先と戻る時間を告げておきましょう。
- ・正しい知識を持ちましょう。
 - 市広報紙やホームページでの情報収集
 - 職員・庁内情報の各課業務検索の活用
- ・仕事に私事を介在させないようにしましょう。
 - 誰にも得手不得手や好みはあります。
 - しかし、相手にとって、それは全く無関係です。
 - まずは相手のことを考え、「私事」を控える心構えが必要です。

第2章 接遇の基本

(1) 接遇の基本

接遇の基本は、「身だしなみ」、「挨拶・言葉づかい」、「表情・態度」です。
これらを身に付けることが接遇の第一歩です。

加えて、**相手の身になって考える優しさと思いやりを持ち
その気持ちを形にして伝えること**も大切です。

良い接遇とは、自分が判断するものではなく、相手がどう感じるかで判断をされるものです。

また、良い接遇は、1人が1日で出来るものではなく、職員全員が日々取り組んでいくことが大切です。

日頃から、仕事に関する知識や能力の向上に努め、責任を持って職務を遂行し、誠意のある接遇を心がけましょう。



(2) 身だしなみ

職員一人ひとりの身だしなみによって、市役所のイメージが判断されてしまいます。

私たちの職場は、いろいろな年代の方が訪れます。常に来庁者から見られているという意識を持って、誰の目からも好感がもたれる身だしなみを考えましょう。

職場での身だしなみは、仕事に対する姿勢や来庁者や周囲の人に対しての誠意の表れともいえます。「清潔感」、「機能性」、そして「相手に不快感を与えない」ことが重要です。

清潔感

身だしなみの基本は「清潔感」です。

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を心がけましょう。

機能性

靴は、つま先とかかとを覆うシンプルなデザインのものを履きましょう。

また、アクセサリーは過度に派手なものは避け、シンプルなものにしましょう。

災害発生時に…

- ・サンダルを履いて、被災地で作業ができますか？
- ・アクセサリーをつけ過ぎていては、自らの怪我につながりませんか？？

いつ大規模地震などの大災害が発生するか分かりません。

危機管理の面も含めて、常に身だしなみに気をつけましょう！

相手に不快感を与えない

職場の雰囲気や仕事内容との調和を考え、朝礼時に職員同士でチェックしましょう。

(身だしなみチェックシートp.8・p.24参照)

○「身だしなみ」と「オシャレ」

職場は個性や流行を取り入れたオシャレ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。

「身だしなみ」と「オシャレ」の違い

職場で求められるものは「身だしなみ」です。

- ・「身だしなみ」は、不特定多数の方々に不快感を与えないための最低限のマナー
- ・「オシャレ」は、自分あるいは、特定の人に対してするもの

○「初頭効果」と「メラビアンの法則」

接遇において「身だしなみ」に気を配ることは大変重要です。

初頭効果とは…

第一印象がその後の判断に影響するということです。人は一度印象が作られてしまうと、その印象にとらわれてしまい、後から訂正することは難しくなってしまいます。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、見た目の表情、服装、態度、姿勢、手振りなどの視覚からは55%、話し方や声のトーン、強弱、スピードなどの聴覚からは38%、言葉からは7%の割合で情報が伝達されているという法則です。

「初頭効果」からは第一印象の重要性が、「メラビアンの法則」からは視覚情報(見た目)の重要性が分かります。接遇においては言葉だけでなく、見た目から受ける印象にも気を配るようにしましょう。

服装

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、シワが目立ち、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。

● 身だしなみチェックシート

	チェック項目
名札	<input type="checkbox"/> 名札は見える位置(胸くらいの位置)に着用していますか？
頭髪	<input type="checkbox"/> 不自然な色に頭髪を染色・脱色していませんか？
	<input type="checkbox"/> 髪型は清潔感がありますか？
顔	<input type="checkbox"/> 清潔に保たれ、接客にふさわしい状態ですか？
	<input type="checkbox"/> (男性) 髭の剃り残しはありませんか？
	<input type="checkbox"/> (女性) メイクが派手ではありませんか？
服装	<input type="checkbox"/> 接客にふさわしいものを着用していますか？
	<input type="checkbox"/> 目立つシワ、汚れはありませんか？
手	<input type="checkbox"/> 爪の長さは適切で清潔にされていますか？
	<input type="checkbox"/> (女性) 派手なマニキュアやネイルをしていませんか？
足	<input type="checkbox"/> シンプルなデザインの靴を履いていますか？ 汚れはありませんか？ (極端にヒールの高い靴、ミュール等は不可)
	<input type="checkbox"/> 靴や靴下、タイツの色は派手ではありませんか？
その他	<input type="checkbox"/> 匂いのきつい香水をつけていませんか？
	<input type="checkbox"/> 華美なアクセサリーや腕時計をつけていませんか？

○ 服装の基本

- ◆男性 … スーツ上下、またはジャケット・ワイシャツ・ネクタイ
- ◆女性 … シャツ・ブラウスなど、基本は襟があるもの
襟がないものには、落ち着いた色のカーディガンやジャケットをはおる
シンプルなスカート・パンツで、ストッキング・タイツを着用する
- ◆共通 … 靴は動きやすくシンプルなデザインのもの
作業着は職種によって決まったものを着用

名札は着席しても相手から見える位置に付けましょう。

○ 好ましい服装の例

男性



女性



～クールビズ期間中の身だしなみ～(上記写真中、太枠で囲んだもの)

クールビズとは、環境対策を目的とした軽装のことで、決められた室温の中で効率的に働くことができる服装を指します。ラフな格好が認められたというわけではありません。来庁者や周囲の方々に不快感を与えない身だしなみに心掛けましょう。

※ポロシャツは、指定されたものを通知等に従って着用しましょう。

(3) 挨拶・言葉づかい

挨拶(声かけ)

挨拶は、人間関係をスタートさせるためのコミュニケーションの第一歩です。

来庁者の方はもちろん、職員同士でも挨拶を欠かさないようにしましょう。

明るく元気な挨拶や、気持ちの良い声かけは円滑な仕事につながります。朝礼等で声に出して練習をしましょう。(第6章(2) 接遇早見読本★声かけレパートリー★(p.23) 参照)

◆ 挨拶のポイント

- ① 相手の顔を見て
- ② 笑顔で
- ③ 声は明るく
- ④ 相手に聞こえるように
- ⑤ お辞儀(会釈でもよい)を添えて

◆ 声掛けの例

「おはようございます」、「いらっしゃいませ」、「少々お待ちください」

「お待たせいたしました」、「お疲れ様でした」、「どちらをお探しですか」

言葉づかい

同じ内容でも、相手の立場、状況(急ぎ・クレーム等)に合わせた言葉を選びましょう。話すスピードや声のトーンも大切です。相手の反応を気に掛けながら話すようにしましょう。

クッション言葉を活用しよう!

いきなり本題を話すと、唐突で冷たい印象を相手に与えてしまいます。

本題の前にクッション言葉を一言添えることで、相手はこちらの話を聞く準備ができるとともに、自然と丁寧で柔らかい伝え方になります。

何かをお願いする時、お詫びする時など、クッション言葉を上手く活用しましょう

(※代表的なクッション言葉は、第6章(1)⑥(p.22)参照)。

(4) 表情・態度

表情

自分が好意をもって接すれば、相手も好意を返してくれます。
好意を持っていることを相手に伝えるには「笑顔」が有効です。
無表情だと気持ちは伝わりません。時と場合にあった表情を意識しましょう。

態度

常に窓口を意識し、来庁者が声を掛けやすいように心がけましょう。
窓口対応をしていない時も私語、笑い声には注意しましょう(相手に聞こえることがあります)。
書類等の受け渡しは両手で行うようにしましょう。

不信感を与える原因となるしぐさ

① 足を組む

欧米では相手に安心感を与えるしぐさとされますが、日本では不誠実な印象を与えてしまうおそれがあります。

② 腕を組む

相手のことを拒否・品定めしている印象を与えてしまいます。

③ 目を合わせない

見すぎも良くないため、適度に視線を外すことも大事ですが、目を合わせないで話すことによって、不安・無関心などの印象を与えます。

④ 上から見下ろす

相手が着席しているときは、自分も着席して話をします。

⑤ 椅子に深く座りのけぞる

偉そうな印象を与えてしまいます。体を相手のほうに向け、姿勢を正します。

第3章 窓口対応

市役所を代表して対応していることを自覚し、相手の立場になって話を聞き、気持ちよく円滑に対応することで、スムーズに用件を済ませていただくことが重要です。

(1) 対応前

- ① 身だしなみ(※第2章(2)身だしなみ(p.6)参照)を整えておきましょう。
- ② 来庁者をお待たせしないよう、普段から窓口や周囲に気を配りましょう。



(2) お出迎え

- 「おはようございます」、「こんにちは」と積極的に挨拶をし、声を掛けましょう。
- 来庁者から声をかけられた場合は「お待たせいたしました」と一言添えましょう。
- 迷っておられる来庁者にも「どちらをお探しですか」と声をかけましょう。
- お待たせする場合は「恐れ入りますが、少々お待ちください」と声を掛けましょう。



(3) 用件の確認・判断

- ① まずは用件を伺いましょう。「どのような御用件でしょうか」
 - 正確に用件を聞き取ることが後の適切な処理につながります。
先入観を持たずに接し、不明な点はしっかりと確認しましょう。
- ② 自分で対応するか、別の担当に取り次ぐべきかを判断します。
 - 自分で判断できない時は、上司や周囲の職員に確認しましょう。
 - 他の部署に取り次ぐ場合は、取次先に状況を十分説明し、来庁者に同じ説明をさせないように気をつけましょう。
- ③ コミュニケーションや移動等に配慮が必要な場合は、状況に応じて筆談、メモを渡す、担当者を呼ぶなどの対応をしましょう。
 - 「コミュニケーション支援ボード」を窓口に備え、活用しましょう。
 - 「窓口等における障害者への配慮マニュアル」を参考にしましょう。



(4) 用件の処理・説明

- ① 処理は正確に、説明は分かりやすく行いましょう。
 - 他に有益な情報や手続がないか意識しながら処理しましょう。
 - 専門用語や略語は、相手の理解度に応じて分かりやすく言い換えます。
また、説明の途中や最後に「ここまでで御不明な点はございませんか」と確認しましょう。
- ② 時間がかかる場合
 - 「お掛けになってお待ちいただけますか」など声を掛け、座ってお待ちいただきます。その際、理由と大体の待ち時間を告げるようにしましょう。
 - 予想以上に時間がかかる場合は途中経過を報告します。
- ③ お断りする場合
 - 「あいにくですが」、「申し上げにくいのですが」などのクッション言葉を使いましょう。また、その根拠や必要性を説明するとともに、できるだけ代替案を示すようにしましょう。



(5) 用件が終わったら

- ① 他に用件がないか確認しましょう。
- ② 「お疲れ様でした」、「ありがとうございました」、「気をつけてお帰りください」など、一言添えて挨拶を忘れないようにしましょう。
※「御苦勞様でした」は、目上の者が目下の者をねぎらう言葉のため、気を付けましょう。

第4章 電話対応

(1) 話し方

電話は窓口と違い、相手の表情や雰囲気を読み取ることができないため、勘違いや感情の行き違いが起こりやすくなります。言葉づかいや話し方によっては、大きなミスやクレームにつながることもあるため、窓口以上に「親切」「丁寧」な対応が必要です。
(職員間の電話も同様)

電話に出たら、あなたは職場の代表です。

電話が「見えない市の窓口」であることを意識しましょう。

電話対応のポイント

- 人の耳はいきなり本題を聞かされても、うまく聞き取れない構造になっています。言葉だけのコミュニケーションが必要な電話では、窓口以上に「クッション言葉 ⇒ 本題」の順で話すことを意識しましょう。
- 最近の電話は感度良好です。対応している人だけでなく、周囲の話し声も相手に伝わることを意識しましょう。
- 複雑な説明を要する場合は、FAXやインターネット等を介して、分かりやすく説明しましょう。
- 電話を切る時は、最後にもう一度名前を名乗りましょう。
例)「私、△△が承りました。」
- 相手が受話器を置いてから、こちらの受話器を静かに置きましょう。

(2) 電話の取り方

(1) 電話を取る (3コール以内)

- メモを取る準備をしておく。
- 4コール以上鳴ったら、必ず「お待たせしました」と添える。
- 所属、名前を名乗る。「はい(朝 10 時頃までは、おはようございます)、防府市役所〇〇課△△でございます。」
- ◎ 取り次がれた電話に出る場合
「お待たせしました、△△でございます。」と名前を名乗る。

クッション言葉は
第6章(1)◎(p.22)を参照



(2) 相手確認

- 相手が名乗った場合 「いつもお世話になっております。」
- 名乗らない場合
「私は△△と申します。恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。」
- 電話を取り次ぐ場合は、必ず相手の名前を確認すること。



(3) 用件を聞く

- 必ずメモを取りながら話を伺い、用件を復唱・確認する。
- 「あいづち」を入れる。
- 保留は30秒以内で、それ以上かかる場合はかけ直す。
- ◎ すぐに判断ができないとき
「申し訳ございませんが、私では判断いたしかねますので、担当の者に代わりませう。少々お待ちください。」
「申し訳ございませんが、すぐにお答えいたしかねますので、少々お時間をいただけますか。調べまして、後ほどこちらからお電話いたしますので、ご連絡先を教えてくださいませんか。」
- ◎ 聞き取りにくいとき
「恐れ入りますが、お電話が遠いようなので、もう一度お願いできますか。」



(4) 取り次ぐ(必要な場合)

- ◎ すぐに代われる場合
「ただいま△△に代わります。少々お待ちください。」
- ◎ 呼びに行く場合
「(不在の理由を伝え)、ただいま呼んでまいりますので、少々お待ちください。」
- ◎ 担当者が不在の場合
「申し訳ございません、△△はただいま席を外しております。〇時頃に戻る予定ですが、戻り次第こちらから、お電話いたしましょうか。」
「よろしければ御用件を伺います(伝言を承ります)」「いかがいたしましょうか」
「本日は休みを取っております。」
- ◎ 他部署へ取り次ぐ場合
相手に同じことを言わせないように、担当に要点を伝え、たらい回しにしない。
「〇〇課へおつなぎします。」
- ◎ 取り次がれた電話に出る場合
「お待たせしました、△△でございます。」

取り次ぎメモのポイント

下記の項目を押さえて正確に伝えましょう。

- ①日時 ②誰から誰への電話か
- ③用件 ④連絡先 ⑤取り次ぎ者名



(5) 受話器を置く

- 「私、△△が承りました。」と最後にもう一度名前を名乗りましょう。
- 「失礼いたします」「よろしく願いいたします」等の言葉で締めくくる。
- 相手が切ってから、静かに受話器を置く。

(3) 電話のかけ方

内線・外線に関わらず、以下のことを心掛けましょう。

- ① かける前に内容を整理しておく
- ② 必ずこちらから名乗る
 - ・「防府市役所〇〇課の△△と申します。お世話になります。」
 - ・電話をかける場合、まず自分の名前を名乗るのが礼儀です。
- ③ 必要に応じ、相手に確認を求める

第5章 苦情の対応

苦情は、市に対する市民の期待・要望が表れる貴重なご意見であり、我々の気づいていない問題点を知るチャンスでもあります。

法令や社会通念に照らし、公平に判断しつつ、貴重な情報を収集するという前向きな気持ちで最後まで誠実に対応しましょう。

苦情に直面した場合、冷静・迅速・正確に対応し、相手の立場になって一緒に解決しようとする姿勢が大切です。

(1) 相手の気持ちを理解し、最後まで話をよく聞く

まず、苦情の内容についてではなく、「気分を害していらっしゃること」に対してお詫びをしましょう。

途中で、相手の話を遮らず話を最後まで聞きましょう。

5W1H(When、Where、Who、What、Why、How)の要領で整理しながら聞き、必要であればメモを取ります。

誠意を持ち、話を聞く態度にも気を配りましょう。相手の話を聞きながら、相手がどんな気持ちで発言しているか、何を求めているかを想像することが大切です。

(2) 苦情内容の確認、状況の整理

最後まで話を聞き終わったら、冷静に内容の整理をしましょう。

不明な点は質問し、問題点や要望等を正確に把握し、相手が何を求めているのか理解します。

その場ですぐに対応できない場合や、自分では正確に対応できないと判断した場合には、事態が急を要する場合でも、上司への報告・連絡・相談を行います。たらい回しや、対応を間違えないことが重要です。

職員一人に対応すると個人の主観や先入観で物事を判断してしまう場合もあるので、周囲の職員も積極的にフォローし、職場全体で対応しましょう。

（３）内容を判断し、責任を持って説明や対応を行う

相手の主張を十分に理解した上で、問題解決策の提案や、こちら側の主張を丁寧に説明します。その場で判断できない場合は、時間をいただき、関係部署で協議・確認等を行い、後日、お客様に説明を行います。

説明を行う際には、「できること」と「できないこと」を明確にした上で、誤解を招くような曖昧な返答や、専門用語等の濫用は避け、相手に分かりやすい言葉で丁寧に説明します。

市の対応に誤りがあった場合には、丁寧にお詫びします。

不当要求行為等については、「防府市不当要求行為等防止対策要綱」に基づき、適切に対応します。

（４）最後は「ありがとうございました」

相手が帰られる際には、いただいたご意見を今後の業務改善に役立てる旨を伝えるとともに、「ありがとうございました」の一言を添えましょう。

苦情は、貴重なご意見をいただける重要なツールであるとともに、そこから学べることも多く、職員としての経験にもなります。

相手に気持ちよく帰っていただくためにも「ありがとうございました」の一言は非常に重要です。

「初頭効果」（第一印象が大切）に対して、「親近効果」（去り際が大切、物事の最後が印象に残りやすい）という心理効果があります。苦情の対応では、最後も重要です。

（５）再発防止と次に活かすために

苦情は、市民サービスや日常業務が進歩・改善するためのチャンスです。今後活かすためにも、課内や関係部署と情報の共有を行いましょう。「苦情の原因」「どういった対応をとったか」「反省点」「業務の改善点」などポイントを絞り、記録にまとめ、課内だけでなく、関係部署へも情報共有することが、再発防止に役立ちます。

苦情をポジティブに捉え、真剣に取り組み、誠意を尽くして対応することで職員のスキル向上とともに、今後の業務改善や市民サービスの向上に繋がります。

(6) 不信感を与える原因となる応対

① 曖昧な説明

「～と思います」などの表現は避け、「～です」と明確に受け答えするようにします。
明確な説明が出来ないことについては、憶測で答えず、調べて後日電話で回答する等しましょう。

ポイント 併せて「申し訳ございませんが」などのクッション言葉を用いましょう。

② 否定的な表現

・肯定的な表現や、柔らかい表現に言い換えましょう。

(例)「出来ません。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。」
⇒「ご本人の印鑑があれば受付できます。」

③ 命令・指示的な表現

・依頼的な表現に言い換えることで表現を和らげましょう。

(例)「氏名を書いてください。」 ⇒「氏名をご記入いただけますか。」
「そこに座ってください。」 ⇒「そちらにお掛けいただけますか。」

④ 専門用語を多用する

不親切な印象を与えます。きちんと理解してもらえよう、一般的な、分かりやすい言葉に言い換えて説明するようにしましょう。

⑤ たらい回し

担当の部署でなくても、どこの部署が担当かを確認し、責任を持って取り次ぐようにしましょう。

⑥ 話を遮る

まずは最後まで話を聞きましょう。話の要点がつかみにくい場合は、「～ということですね？」などと内容を確認しながらまとめる工夫をしましょう。

⑦ 法律や理屈に終始する

無理な場合であっても、「お気持ちは分かりますが～」などと相手の気持ちも汲み取りながら説明しましょう。

第6章 資料集

信頼を高める言葉づかい

① 目上に対して失礼となる用語

誤った言葉づかい	正しい言葉づかい
了解しました	承知しました かしこまりました
ご苦労さまです	お疲れさまです
なるほどですね	はい おっしゃるとおりです
すいません(正しくは「すみません」)	申し訳ございません
上司にお伝えしておきます	上司に申し伝えます
大変参考になりました	大変勉強になりました
お座りください	お掛けください
一緒に参りましょう	ご案内いたします お供いたします

② 過剰な敬語

誤った言葉づかい	正しい言葉づかい
拝見させていただきました	拝見しました
〇〇課長様(さん)	〇〇課長
ご本人さん	ご本人
おっしゃられるように	おっしゃるように
どうぞお召し上がりください	どうぞ召し上がってください
ご覧になられる	ご覧になる

③ なれなれしい表現(特に初めて話す相手には控えたい表現)

不適切な言葉づかい	適切な言葉づかい
どうしましょうか	いかがいたしましょうか
ちょっとお待ちください	少々お待ちください
〇〇なんですよ～	〇〇です 〇〇でございます
〇〇会社さん	御社
自分は 私らは	わたくしは わたくしどもは
おたく あなた 〇〇さん	〇〇様

④ その他使い方が誤っているもの

誤った言葉づかい	正しい言葉づかい
〇〇は休みをいただいております	〇〇は休みを取っております
～しておるのですが	～しておりますが
お名前をちょうだいできますか	お名前をうかがってもよろしいでしょうか
席空きです	席を外しております
～になります	～です ～でございます
～はよろしかったでしょうか	～はよろしいですか
提出していただく形になります	提出をお願いいたします
ご記入のほうをお願いいたします	ご記入をお願いいたします
こちらが資料になります	こちらが資料でございます
～(物)について存じ上げております	～(物)について存じております
仕事がひと段落した	仕事がいち段落した 仕事が落ち着いた
～を鑑みると	～に鑑みると

⑤ お役所言葉、専門用語

使用を控えたい言葉づかい	わかりやすい言葉づかい
施行(せこう)	施行(しこう)
原課	担当課 所管課(主管課)
特段 別段	特に
遡及する	遡る
還付する	お返しする
生保	生活保護
児相	児童相談所
住基	住民基本台帳
国保	国民健康保険
添付書類	提出していただく書類

⑥ クッション言葉

場面	例
依頼	恐れ入りますが ご面倒ですが よろしければ ご足労をおかけしますが お手数をおかけしますが
拒否	あいにくですが 申し訳ございませんが せつかくですが 残念ですが
反論	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	失礼ですが 差し支えなければ

電話でのクッション言葉の例

- おはようございます
- お世話になっております
- お待たせしました
- はい



⑦ 敬語

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 お越しになる お見えになる おいでになる	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

接遇早見読本

★接遇の基本★

【接遇の基本】は、「身だしなみ」、「挨拶・言葉づかい」、「表情・態度」です。

【良い接遇】とは、自分が判断するものではなく、相手がどう感じるかで判断されるものです。

信頼される職員になるためにも、日頃から仕事に関する知識や能力の向上に努め、責任をもって職務を遂行し、誠意ある接遇を心がけましょう。

(1) 身だしなみ

- ・常に来庁者から見られているという意識を持つ。
- ・好感を持たれるような清潔感のある身だしなみを心がける。
- ・危機管理の面も含めて動きやすいシンプルな身だしなみを心がける。
- ・相手に不快感を与えない身だしなみを心がける。

(2) 挨拶・言葉づかい

- ・挨拶は、人間関係をスタートさせるためのコミュニケーションの第一歩。
- ・来庁者の方はもちろん、職員同士でも挨拶を欠かさないようにする。
- ・クッション言葉を上手く活用する。

(3) 表情・態度

- ・相手に好意を持って笑顔で接する。
- ・常に窓口を意識し、来庁者が声をかけやすいように心がける。
- ・書類等の受渡しは両手で行うようにする。

◆正しい知識を持ちましょう。

- ・市広報紙やホームページでの情報収集
- ・スターオフィスの各課業務検索の活用

◆自分の課の管轄外でも、責任を持って引き継ぎましょう。



◆窓口対応

市役所を代表して対応していることを自覚し、相手の立場になって話を聞き、気持ちよく円滑に対応しましょう。

①対応前

- ・日頃から身だしなみを整えておく。
- ・来庁者をお待たせしないよう、普段から窓口や周囲に気を配る。

②お出迎え

- ・「こんにちは」など、積極的に挨拶する。
- ・来庁者から声をかけられたら、「お待たせいたしました」と一言添える。
- ・迷われている来庁者には、「どちらをお探しですか」と声を掛ける。
- ・来庁者をお待たせする場合は、「少々お待ちください」と声を掛ける。

③用件の確認・判断

- ・先入観を持たずに接し、用件を伺う。
- ・自分で対応するか、別の担当に取り次ぐべきかを判断する。
- ・自分で判断できないときは、上司や周囲の職員に確認する。
- ・配慮が必要な来庁者には、状況に応じて筆談、メモを渡す、担当者を呼ぶなどの対応をする。

④用件の処理・説明

- ・処理は正確に、説明は分かりやすく行う。
- ・時間がかかる場合は、理由と大体の待ち時間を告げる。
- ・お断りする場合は、「あいにくですが」など、一言添える。

⑤用件が終わったら

- ・他に用件がないか確認する。
- ・「お疲れ様でした」など、挨拶をする。





◆電話対応

電話は窓口と違い、相手の表情や雰囲気を読み取ることができず、勘違いや感情の行き違いが起りやすくなります。次のことを意識して対応しましょう。

- ・電話は「見えない市の窓口」であること
- ・窓口以上に「クッション言葉→本題」の順で話すこと
- ・周囲の話し声も相手に伝わること

①電話を取る

- ・3コール以内を取る。
- ・4コール以上鳴ったら、「お待たせいたしました」と添える。
- ・「はい、防府市役所〇〇課△△でございます」と所属・名前を名乗る。
- ・取り次がれたら、「お待たせいたしました、△△でございます」と名乗る。

②相手を確認する

- ・相手が名乗ったら、「(いつも) お世話になっております」と言う。
- ・相手が名乗らなかったら、「私は△△と申します。恐れ入りますが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか」と言う。
- ・電話を取り次ぐ場合、必ず名前を確認する。

③用件を聞く

- ・必ずメモを取りながら話を伺い、用件を復唱・確認する。
- ・「あいづち」を入れて、丁寧に対応する。
- ・保留は30秒以内で、それ以上かかる場合はかけ直す。

④取り次ぐ

- ・電話を繋ぐのは、2回以内にする。
- ・相手に同じことを言わせないように要点を伝えて電話を繋ぐ。

⑤受話器を置く

- ・「私、△△が承りました」と最後にもう一度名前を名乗る。
- ・「失礼いたします」「よろしく願いいたします」等の言葉で締めくくる。
- ・相手が電話を切ってから、静かに受話器を置く。



★苦情の対応★

苦情は、市に対する市民の期待・要望が表れる貴重なご意見であり、私たちの気づいていない問題点を知るチャンスです。

法令や社会通念に照らし、公平に判断しつつ、貴重な情報を収集するという前向きな気持ちで最後まで誠実に対応しましょう。

- ①相手の話を聞き、「気分を害していらっしゃること」に対してお詫びする。
- ②途中で相手の話をさえぎらずに最後まで聞く。
- ③内容を復唱して確認する。
- ④自分だけでは正確に対応できない場合は、上司へ報告する。
- ⑤相手の主張を十分理解した上で解決策の提案や丁寧な説明を行う。
- ⑥最後に感謝の言葉を述べる。
- ⑦課内や関係部署と情報共有を図る。

★間違いやすい言葉づかい★

誤	正
了解しました	承知しました、かしこまりました
ご苦勞様でした	お疲れ様でした
なるほどですね	はい、おっしゃるとおりです
〇〇なんですよ～	〇〇です、〇〇でございます
席空きです	席を外しております
〇〇は休みをいただいております	〇〇は休みを取っております
〇〇にお伝えしておきます	〇〇に申し伝えます

★主な活動方針★

- ・朝礼（終礼）で、声出しをしましょう。

（声出しの一例）

おはようございます、こんにちは、いらっしゃいませ、
 どちらをお探しですか、少々お待ちください、お待たせいたしました、
 ありがとうございました、お疲れ様でした、お気を付けてお帰りください

- ・「防府市接遇読本（または接遇早見読本）」の一部を音読しましょう。
- ・「身だしなみ」と「5S」のチェックシートを活用しましょう。

令和元年度改訂版





身だしなみチェックシート



- ◆職場での身だしなみは、「清潔感」「機能性」「相手に不快感を与えないこと」が重要です。
- ◆職場の雰囲気や仕事内容との調和を考え、定期的にチェックしましょう。

チェック項目	
名札	<input type="checkbox"/> 名札は見える位置（胸くらいの位置）に着用していますか？
頭髪	<input type="checkbox"/> 不自然な色に頭髪を染色・脱色していませんか？
	<input type="checkbox"/> 髪型は清潔感がありますか？
顔	<input type="checkbox"/> 清潔に保たれ、接客にふさわしい状態ですか？
	<input type="checkbox"/> （男性）髭の剃り残しはありませんか？
	<input type="checkbox"/> （女性）メイクが派手ではありませんか？
服装	<input type="checkbox"/> 接客にふさわしいものを着用していますか？
	<input type="checkbox"/> 目立つシワ、汚れはありませんか？
手	<input type="checkbox"/> 爪の長さは適切で清潔にされていますか？
	<input type="checkbox"/> （女性）派手なマニキュアやネイルをしていませんか？
足	<input type="checkbox"/> シンプルなデザインの靴を履いていますか？汚れはありませんか？ （極端にヒールの高い靴、ミュールなどは不可）
	<input type="checkbox"/> 靴や靴下、タイツの色は派手ではありませんか？
その他	<input type="checkbox"/> 匂いのきつい香水をつけていませんか？
	<input type="checkbox"/> 華美なアクセサリーや腕時計をつけていませんか？





5 Sのチェックシート



- ◆ 5 Sとは、整理、整頓、清掃、清潔、しつめの頭文字をとったものです。
- ◆ 5 Sを実践することで、きれいな職場環境を作るとともに、「仕事の手順」を見直すきっかけとし、「仕事の効率と質」を向上させましょう。

チェック項目	
整理 (seiri)	要るモノと要らないモノを区別し、要らないモノを捨てること
	<input type="checkbox"/> 使用しない物や廃棄すべき書類などをそのままにいませんか？
	<input type="checkbox"/> 管理状態の分からない壊れた物が周辺に放置されていませんか？
	<input type="checkbox"/> 期限の過ぎたポスターやチラシをそのままにいませんか？
整頓 (seiton)	要るモノを、誰でもすぐに取り出せるようにすること
	<input type="checkbox"/> 窓口などに危険な物（ハサミ、カッターなど）を置いていませんか？
	<input type="checkbox"/> 机の下に書類などの物を置いていませんか？
	<input type="checkbox"/> 使用した物（簿冊など）は、元の位置に戻されていますか？
	<input type="checkbox"/> 申請書類などは、分かりやすく分類され、すぐに取り出せますか？
	<input type="checkbox"/> 背表紙のない簿冊がありませんか？
	<input type="checkbox"/> ロッカーなどの高い棚の上に物を置いていませんか？
<input type="checkbox"/> 視界を遮るような書類の置き方をしていませんか？	
清掃 (seisou)	身の回りや職場をきれい（ゴミや汚れがない状態）に掃除すること
	<input type="checkbox"/> 退庁時、机の上をきれいにしていますか？
	<input type="checkbox"/> 机の下が、ゴミや砂などで汚れていませんか？
清潔 (seiketu)	<input type="checkbox"/> カウンター、OA機器、棚などが汚れていませんか？
	3 S（整理・整頓・清掃）が徹底され、維持できていること
しつめ (situke)	<input type="checkbox"/> 整理・整頓・清掃された状態が維持できていますか？
	3 Sが定着し、全員が当たり前に行えるほど習慣化していること
	<input type="checkbox"/> 上記項目を職場内の全員が実践していますか？



様へ

月 日 時 頃

様より

- 電話がありました。
- また電話します。
- 電話ください (☎)
- 伝言です。
- 訪問されました。
- その他

MEMO



様へ

月 日 時 頃

様より

- 電話がありました。
- また電話します。
- 電話ください (☎)
- 伝言です。
- 訪問されました。
- その他

MEMO



様へ

月 日 時 頃

様より

- 電話がありました。
- また電話します。
- 電話ください (☎)
- 伝言です。
- 訪問されました。
- その他

MEMO



様へ

月 日 時 頃

様より

- 電話がありました。
- また電話します。
- 電話ください (☎)
- 伝言です。
- 訪問されました。
- その他

MEMO



最後に

良い接遇とは、マニュアルどおりに動き、言葉を発することではありません。

また、マニュアルを読むだけで身に付くものでもありません。

しかし、特別なことをすることでもありません。

相手の身になって考える優しさと思いやりを持ち、その気持ちを形にして伝えること、誠実に対応することの積み重ねが大切です。

防府市役所が、訪れる人にとっても、私たち職員にとっても、気持ちの良い場所となるよう、日々「接遇」の向上に意識して努め、信頼される職員となり、明るく元気で豊かな防府市の実現に職員全員で取り組んでいきましょう。

経緯

- ・ 平成 17 年度の職員提案を受け「防府市接遇向上プロジェクト」の結成
- ・ 平成 18 年 2 月 市政 70 周年の年に「元気発信 70 プロジェクト」と改名
- ・ 平成 18 年 6 月 1 日 「防府市接遇向上推進委員会」の発足

【防府市接遇読本】

平成 18 年度発行

平成 31 年 3 月改訂

令和 2 年 3 月改訂



(発行元) 防府市接遇向上推進委員会

(事務局) 防府市 総務部 職員課

改訂にあたり、他市の接遇マニュアルなどを参考とさせていただきました。

厚くお礼申し上げます。





防府市観光マスコットキャラクター 兼 ほうふ宣伝部長「ぶっちー」