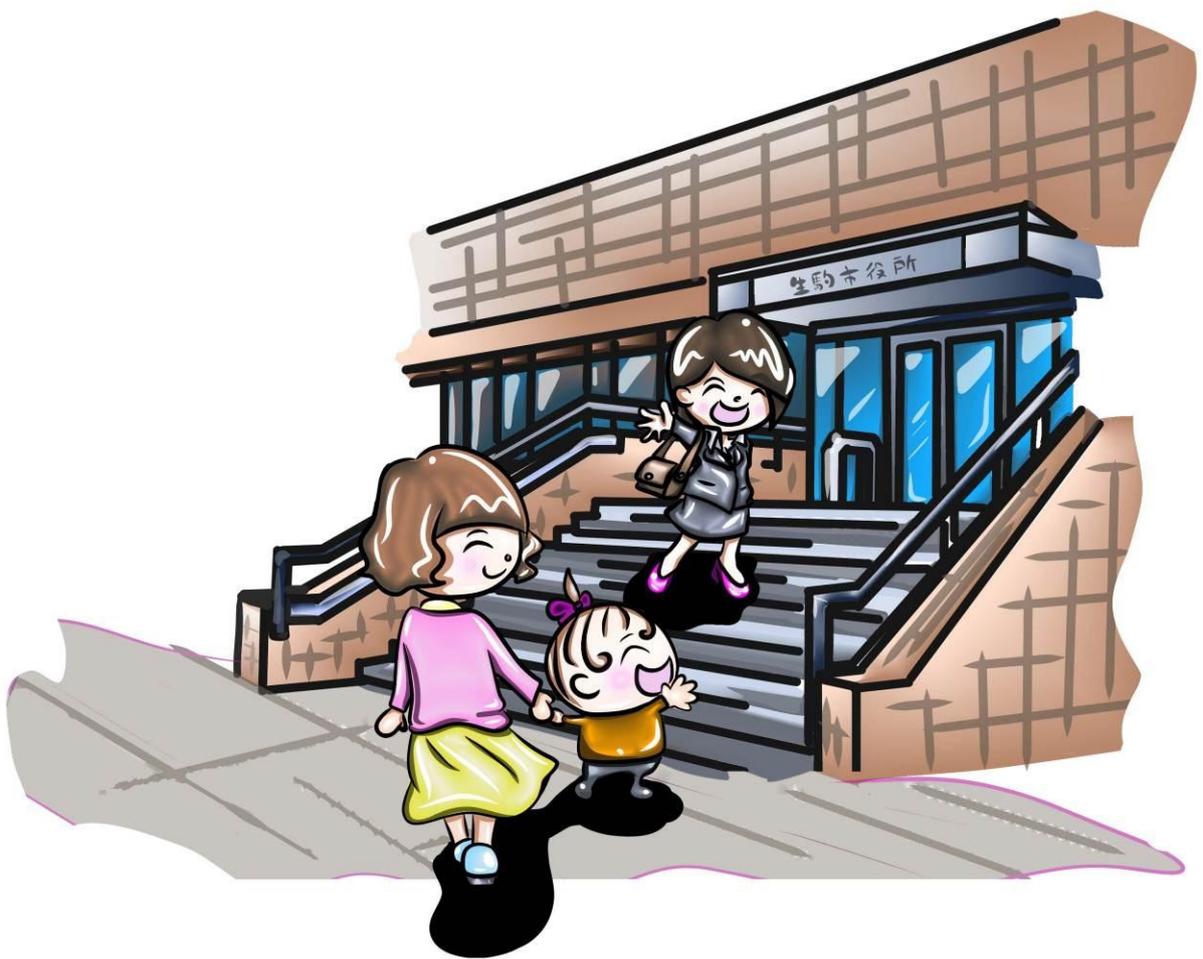


笑顔のあいさつ ところから



生駒市接遇向上マニュアル

はじめに

かつて、市役所は市民にとって、「証明書を発行してもらうところ」「許可をもらうところ」であり、堅いイメージで捉えられがちな場所でありました。

しかしながら、時代の変化とともに、いつしか市役所は「住民サービスの提供の場」であり、「住民とのパートナーシップをはぐくむ場」へと変化を求められるようになりました。

そんな中で、私たち職員が市民への対応をする際には、単に来庁される市民という立場からお客様としての意識を持ち、真心のこもったサービスの提供に努めることが、より大切となってきました。

私たちはこの接遇向上マニュアルにさきがけて、私たちの接遇がお客様にとってどのように評価をされているのかを図るために、平成25年7月末から8月初めにかけて、アンケートを実施しました。

その結果、1点（悪い）～5点（良い）の評価において総合評価4.17点と好成績をいただきました。

これは、ひとえに本市職員の一人ひとりが、来庁されるすべてのお客様に対して、誠実、親切、丁寧であるよう日頃から心掛けている地道な努力が正に結実したものであり、素晴らしい結果であると思います。

しかしながら、接遇の向上に終わりはありません。

今回のアンケートにおいても、当然、1点（とても悪い）や2点（悪い）といった回答があったことも事実です。

行政においては多種多様なサービスがあり、お客様の用件の内容によってその要望を満たすことができないことも多々あることから、そのような対応に対しての厳しい意見が出てくることはやむを得ないことかもしれません。

それよりも私たちが問題と考えるのは、3点（ふつう）や4点（良い）の存在です。

（良い）はずのものが（とても良い）ではないのは何故か、（悪い）わけではないものが（ふつう）であるのは何故か、真に（良い）と思ってもらえるサービスであるなら、「お客様」はきっと（とても良い）と書いてくださるのではないかと考えます。

つまり、あと一歩の何かがあれば、より素晴らしい接遇に結びつくのではないかと考えました。

このマニュアルでは、まずは日常業務の中で、私たち自身が、ともすれば忘れがち、見落としがちな点について、アンケートの項目ごとにまとめています。また、覚えておきたいマナーやルールについては「資料編」としてまとめましたので、参考にいただければと思います。

「市民」＝「お客様」という観点から、まずは「おもてなし」の心を形にし、発信していくための接遇を心がけることを主眼におき、「お客様に伝わるおもてなし」ができるよう、このマニュアルを皆さんの日頃の業務に生かしていただければ幸いです。

「関西一魅力的な住宅都市」にふさわしい、関西一魅力的な「お・も・て・な・し」をめざしましょう！

もくじ

はじめに

- | | |
|-----------------------|----|
| ① 「あいさつ・返事」 | 1 |
| 1 「あいさつ・返事」の大切さ | |
| 2 「すてきなあいさつ」「いい返事」とは？ | |
| ② 「身だしなみ」 | 3 |
| 1 「身だしなみ」の大切さ | |
| 2 「好感度の高い身だしなみ」とは？ | |
| ③ 「親身な対応・温かさ」 | 6 |
| 1 「親身な対応・温かさ」の大切さ | |
| 2 「親身な対応・温かさ」とは？ | |
| ④ 「わかりやすい説明」 | 8 |
| 1 「わかりやすい説明」の大切さ | |
| 2 「わかりやすい説明」とは？ | |
| ⑤ 「対応スピード」 | 10 |
| 1 「対応スピード」の大切さ | |
| 2 「対応スピード」の改善とは？ | |
| ⑥ 「整理・整頓」 | 12 |
| 1 「整理・整頓」の大切さ | |
| 2 「整理・整頓」の改善とは？ | |

編集後記

★関連項目について★

本マニュアル及び資料編を活用いただくにあたり、関連項目がある場合は以下のとおり注釈をいれましたので、ご参照ください。

本マニュアルの別項に関連項目がある場合は
(例) ※④「OO」の項も参照してください。
のように記載してあります。

また、資料編の関連項目については
(例) (資料編：①1ページ～OOについて)
のように記載してあります。あわせてご活用ください。

① 「あいさつ・返事」



1 「あいさつ・返事」の大切さ

あいさつからすべての人間関係が始まります。

あいさつは初対面の第一印象を決めるものです。笑顔で明るく、相手の目をまっすぐ見て自分から進んであいさつすることは社会人としての基本となるものです。

また、お客様と接する場面だけでなく、職場内や通勤途上などにおいても進んであいさつしましょう。

2 「すてきなあいさつ」「いい返事」とは？

■表情（笑顔・明るさ・さわやかさ・目のかがやき）

(1) すてきな笑顔

目を柔らかくし、口角を上げることで、明るく、さわやかなイメージを相手に持ってもらえます。

あなた自身がお客様であれば、無愛想な人よりも笑っている人のほうが話しかけやすいですか？

(2) 目のかがやき（あいさつは相手の目を見てみましょう）

お客様はあなたの目のかがやきから、あなたの覇気を読み取ります。とはいえ、目をらんらんとさせる必要はありません。お客様を真っ直ぐに見て、真摯に自信を持ってお客様に対応すれば自然と気持ちも覇気も伝わるものです。



② あなたの笑顔はイメージどおり？

皆さん笑顔で応対していると思いますが、自分の笑顔を客観的に見たことがありますか？

アイドルはいつも鏡で“一番の笑顔”をチェックしていますよね。笑っているつもりなのに、思ったほどの笑顔ではないことがよくあるからです。

朝起きて顔を洗った時、お手洗いに行ったとき、どんな時でもいいので鏡の前で「笑顔」をチェックしてみましょう。自分自身の表情を知ること、自然な良い笑顔ができるようになりますよ。

■姿勢・態度

(1) 背筋を伸ばし、心身ともに引き締めましょう

正しい姿勢でお客様を迎えることは大切なことです。どんなに笑顔であっても猫背では、暗い印象ととらえられたり、自信がないようにも見られてしまいます。また、背筋を伸ばし、いい姿勢を心がけると、不思議とそれにつられて元気が出て、前向きな対応になるものです。

背筋をまっすぐ伸ばし、見た目にも堂々と対応するよう心がけましょう。

(2) 姿勢と一緒に態度にも気をつけましょう

背筋を伸ばして、いよいよ対応する前にもう一つ気をつけることがあります。それは「態度」です。面倒くさそうな表情や態度はもちろんですが、斜にかまえたり、ポケットに手を入れたまま対応するのは問題外。このような態度は、相手に対して自分の手や体の一部をあえて隠しているようにとらえられかねません。これが、不信感や不快感を生むこともあるのです。お客様に対して、両手が見えるように案内する、また、真正面を向いて対応することで、「真摯に対応します」というアピールをしましょう。

(資料編：①1 ページ～姿勢・お辞儀について)

■あいさつ・返事

(1) 日本の礼節を生かして、美しく、心のこもったあいさつをしましょう

「おはようございます」「こんにちは」「ありがとうございました」「お気をつけて」「お疲れさまでした」…

「あいさつ」は、美しい日本語です。大切に、丁寧に、気持ちを込めてしましょう。

(資料編：①4ページ■あいさつまとめ表)

(2) はきはきした声、落ち着きある動きを心がけて

目を見て、あいさつをして、お辞儀をする、この一つ一つを意識して行うことで動作に落ち着きが生まれます。お客様は、あなたの落ち着いた態度に安心感を持たれることでしょう。

すれ違うだけのお客様や職員に対しては、声に出さなくても会釈だけは行うよう心がけましょう。

(3) まず、自分からのお声かけ

お待たせしない、早過ぎないほど良いタイミングでお声かけするためには、いつでもお迎えする気持ちを温めておきましょう。「おはようございます、ご用件を伺いましょうか」この初めの一言が、お客様の気持ちを和らげます。

(4) きちんとした返事でよりよい人間関係

名前を呼ばれたら、歯切れよく「はい」。あいさつをされたら、そのあいさつに合った返事をするのが大切です。

返事も、場面や相手によって表現や表情を適切に使いましょう。

例えば、退社時に「お疲れさまでした」とあいさつされれば、「お先に失礼します」と返事するでしょう。それが、目上の人からのあいさつであれば、立ち止まり、相手の目を見て返事しましょう。同僚からであれば、もう少し、ラフに返事してもよいでしょう。

②日本の礼節

「礼」とは、旧字体で「禮」と書くように、相手に心の「豊（ゆたか）」さを「示（しめす）」と捉えられます。単純に頭を下げる動作をするのではなく、豊かな気持ちで「礼」を心がけましょう。

また、「躰（しつけ）」は「身」なりや「身」のこなしを「美」しくするものととらえられます。ときには日本の古きよき礼節を思い出すのもいいですね。



② 「身だしなみ」



1 「身だしなみ」の大切さ

「人は見た目じゃない」「中身が大事」と言いますが、初対面では中身なんてわかりませんし、わかりようもありません。特にお客様は用件を済ませに来られたのであって、職員個人を知りに来られているのではないのですから、やっぱり大事なものは、「見た目」です。

逆に「見た目」で「中身」も含めたその人の評価が決まってしまうことも多々あります。

「見た目」は①表情、②服装、③立ち居振る舞いで決まりますが、ここでは「服装」を中心とした「身だしなみ」について考え、より好感度の高い「身だしなみ」で、お客様と良い関係を築きましょう。

(資料編：②6 ページ服装について)

2 「好感度の高い身だしなみ」とは？

「見た目が大事」といっても、美男美女である必要はありません。お客様に好感を持ってもらえれば十分なのです。

市役所などには、小さな子どもから高齢者まで、様々な年代の方が様々な用件で来庁されます。この幅広い年代の方々から好感を持たれるような身だしなみとなると、それぞれの好みが反映される「おしゃれ」は求められていないとわかるでしょう。

また、作業服はどうしてもだらしく見られがちになります。だからこそ、上着の前を閉めたり、汚れのないよう清潔を心がけましょう。

心理学者が行った実験で、「好かれる特性」の第1位は「誠実な」、2位が「正直な」、3位は「理解のある」となっています。

第一印象で「誠実で正直で、理解のある人」だと感じてもらえる「身だしなみ」を心がけるためには、「華美なおしゃれ」ではなく「さわやかな清潔感」を心がけましょう。

② 「初頭効果」と「メラビアンの法則」

「見た目」が大事と言われますが、それを裏付ける心理学の法則があります。

1つ目は、『初頭効果』といい、最初に作られた印象はなかなか逆転しないという現象のことをいいます。つまり、第一印象が悪いとなかなかその印象は変えられないということです。しかも、印象は最初の5秒程度で決まると言われています。

2つ目は、『メラビアンの法則』といい、人の第一印象は瞬間的に判断され、その判断の割合は、外見（服装、表情、しぐさなど）が55%、話し方（声の質、速さ、口調など）が38%、話の内容が7%だということです。

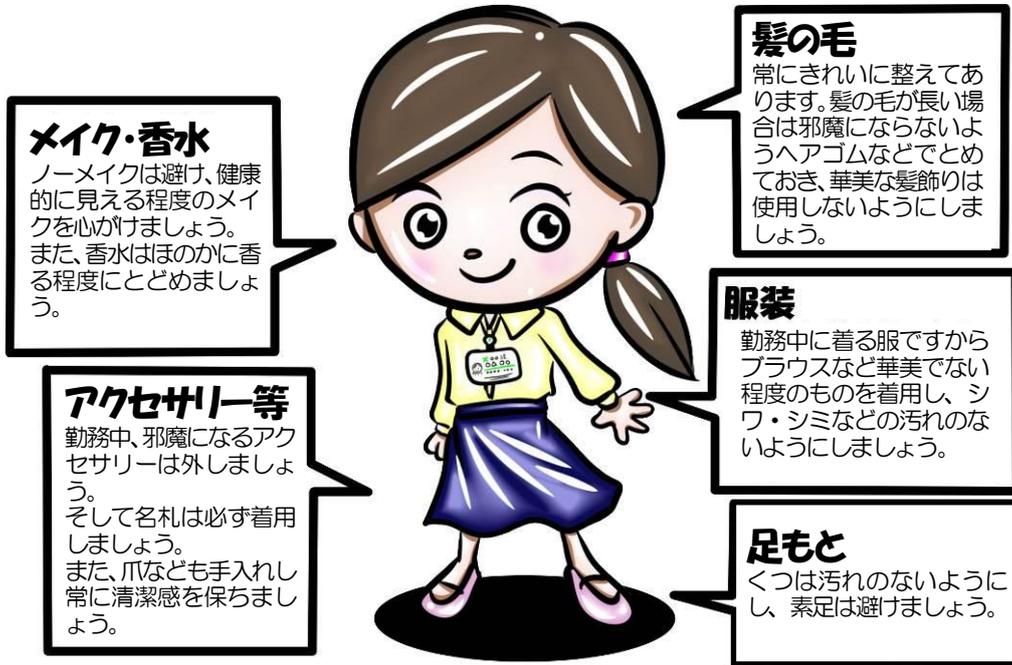
つまり、**最初の見ただ目で、その人の印象はほとんど決まる**ということです。

そして、**好感度の高い見目は「作る」ことができる**のです。

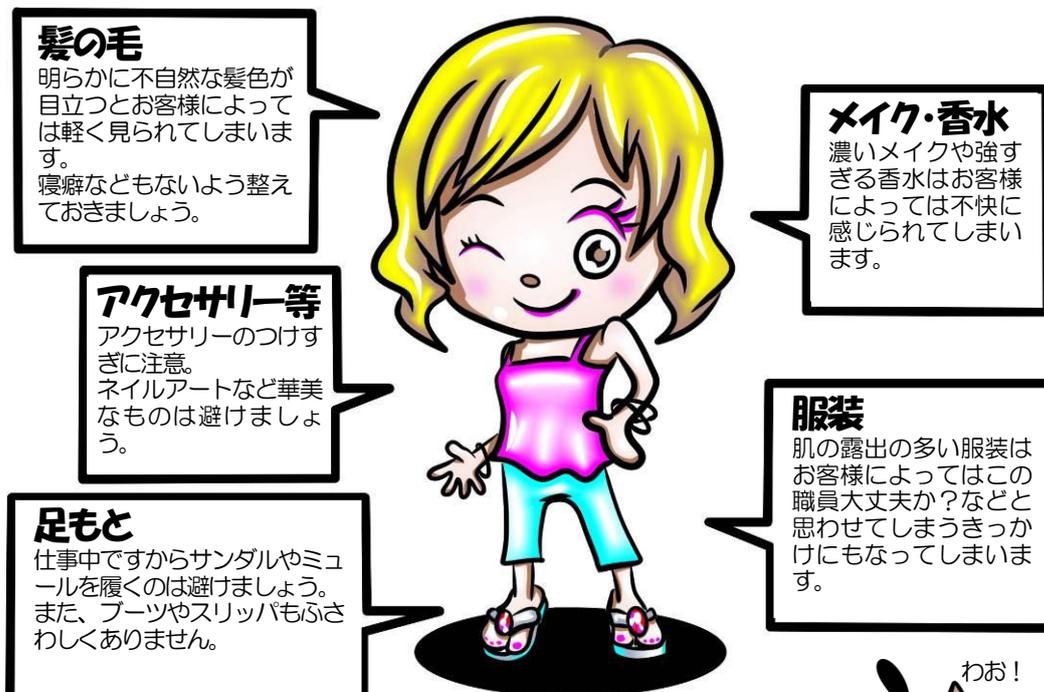
<身だしなみ例>

○女性編

■さわやかな身だしなみ例



■好ましくない身だしなみ例



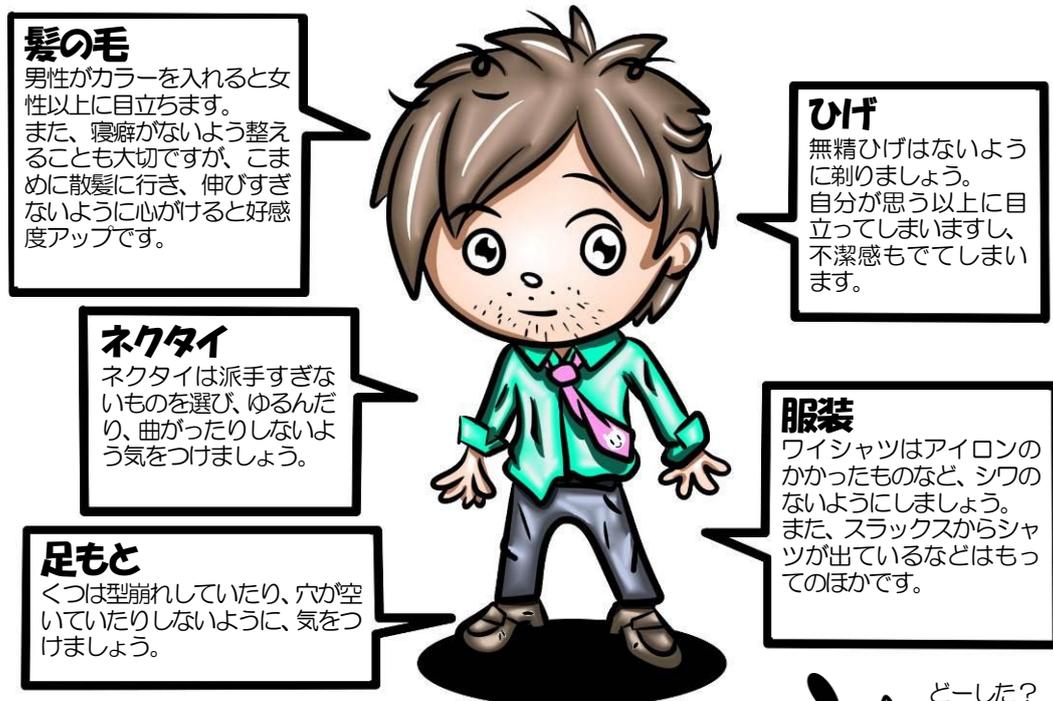
<身だしなみ例>

○男性編

■さわやかな身だしなみ例



■好ましくない身だしなみ例



③ 「親身な対応・温かさ」



1 「親身な対応・温かさ」の大切さ

市役所をはじめ、生駒市の施設、機関には様々な方が来られます。まずは来られた際に、気持ち良く対応することが大切です。

当たり前のことですが、笑顔であいさつし、こちらからご用件をお伺いしますという姿勢を示しましょう。少しでもお役に立てるよう接することが、温かみのある対応につながります。

2 「親身な対応・温かさ」とは？

■まずは雰囲気づくりから

(1) 話しやすい雰囲気をつくりましょう

来られた際に、気持ち良く対応することが大切です。

- ◇ 「おはようございます」「こんにちは」と笑顔でお迎えし、こちらからご用件をお伺いしますという姿勢を示しましょう。
- ◇ 行き先課が分からない方、行き先課が分かっても何階のどこに行けばいいか困っている方には積極的に声をかけましょう。

お客様は様々な不安や緊張を抱いておられるかもしれません。話しやすい雰囲気をつくり、職員自身が親身になって対応するよう心がけましょう。

(2) 親身になってご用件を聴きましょう

お客様のご用件、お話を聴きましょう。

- ◇ 先入観を持つことなく、最後まできちんと聴きましょう。
- ◇ 相づち、うなずきを入れながら傾聴の姿勢を示しましょう。
- ◇ お客様の話を途中で遮ったり、否定したりすることはしないようにしましょう。

担当者が違う場合や上司に相談すべき場合は、担当者や上司に、お客様から伺った用件を自ら伝えましょう。

たらい回しにならないためにも、用件は正確に把握するよう心がけましょう。

※④「わかりやすい説明」の項も参照してください。

② 「聴く」と「聞く」は何が違う？

「聴く」と「聞く」の違いはよく取り上げられますが、「聞く」は一般的に音を聞くこと、「聴く」は内容に関心を持ち、理解しようとすることです。同音語には「訊く（問うこと）」「利く（役に立つなどの意）」などがあります。

どれも接遇には大切なものですが、まず「窓口に来られたお客様の声」という限定された「声」を大切に「聴き」ましょう。



(3) ご要望に添えないときこそ

ご希望に添えない場合は、「条例で決まっているから」「規則だから」「前例がないから」という一言で片付けず、わかりやすい言葉で丁寧に理由（なぜ条例や規則が定められたかという理由が大切）を説明することはもちろん、「お気持ちは十分にわかるのですが」などの『クッション言葉』を入れながら、お客様の気持ちに添った対応をしましょう。

ご要望に添えないときこそ、お客様の立場に立ち、反応を見ながら、親身になって説明することが、温かみのある対応につながる大切な入口となるのです。

(資料編：③10 ページ言葉づかい)

(4) 用件がお済みになられたら

用件漏れがないか確認しましょう。他の部署での用件があれば案内をすることも大切です。

用件がお済みであっても、気持ち良く帰っていただけるよう心を込めてお見送りし、すぐに背を向けないよう心がけましょう。「どうぞ、お気をつけてお帰りください」などの言葉を添えて、しばらく様子を伺うと、気持ち良く感じていただけるのではないのでしょうか。

同じく、電話で要件が終わった後も、相手が受話器を置くのを待ってから、電話を切るように心がけましょう。

(資料編：④16 ページ電話対応)



④ 「わかりやすい説明」



1 「わかりやすい説明」の大切さ

窓口に来られるお客様には、必要に迫られて手続きに来られる方が多く、書類を書いたりする手続きに不慣れな方もおられます。お客様によっては、不安を感じていたり、手続きが複雑で理解できなかつたりと、私たち職員が思っている以上に緊張しておられるかもしれません。

そのようなお客様に、私たち職員は、行政手続きの専門家として、安心して用件を済ましていただけるように対応しなければなりません。

常にお客様の目線や立場に立って、わかりやすい説明や対応を心がけましょう。

2 「わかりやすい説明」とは？

■説明する心構え

お客様は、行政事務に関しては「あまりご存知ではない」方が多いという認識を持って、お客様の立場に立ち、一人ひとりにあった説明を心がけ、理解していただくよう説明しましょう。また、説明は言葉だけではなく、資料等を使って説明できるよう準備しておきましょう。

■「わかりやすい」とは？

(1) わかりやすい話し方のポイント

まずは、話し方の良し悪しで「わかりやすさ」に違いが出ます。

ポイントとしては、

- ◇ 内容を整理して順序良く話す
- ◇ 丁寧になり過ぎず、簡潔に話す
- ◇ なれなれしくしない
- ◇ 一方的に話さない
- ◇ 専門用語、法律用語、略語は使わない

(2) 一人ひとりにあった説明

基本的なポイントを守りながら、さらに「一人ひとりにあった説明」を目指すなら話す相手によって使う言葉を変えてみましょう。

そして、話の途中でも、理解してもらえているかどうか、聞いている方の反応を見ながら、状況に応じて言葉を選んで話しをすると、納得してもらいやすいものです。

また、専門用語を使わない、というのは基本的なことですが、話す相手によっては専門用語を使った方がわかりやすい説明ができる場合もあります。

そして、その上でお客様の要望を最短で実現するための手続きを具体的に説明するようにしましょう。

(資料編：③14ページ ■ 専門用語や行政用語、省略した言葉は使わないようにしましょう

～同ページ ■ 表現の例)



②その人にあった説明をするには？

その人にあった説明ができるようにするには、相手によって言葉を使い分けることができるということも含まれるといえます。同じ内容のことでも、違う言葉で表現できる、ということです。

ここで、いくつかカタカナ言葉を言い換えてみましょう。

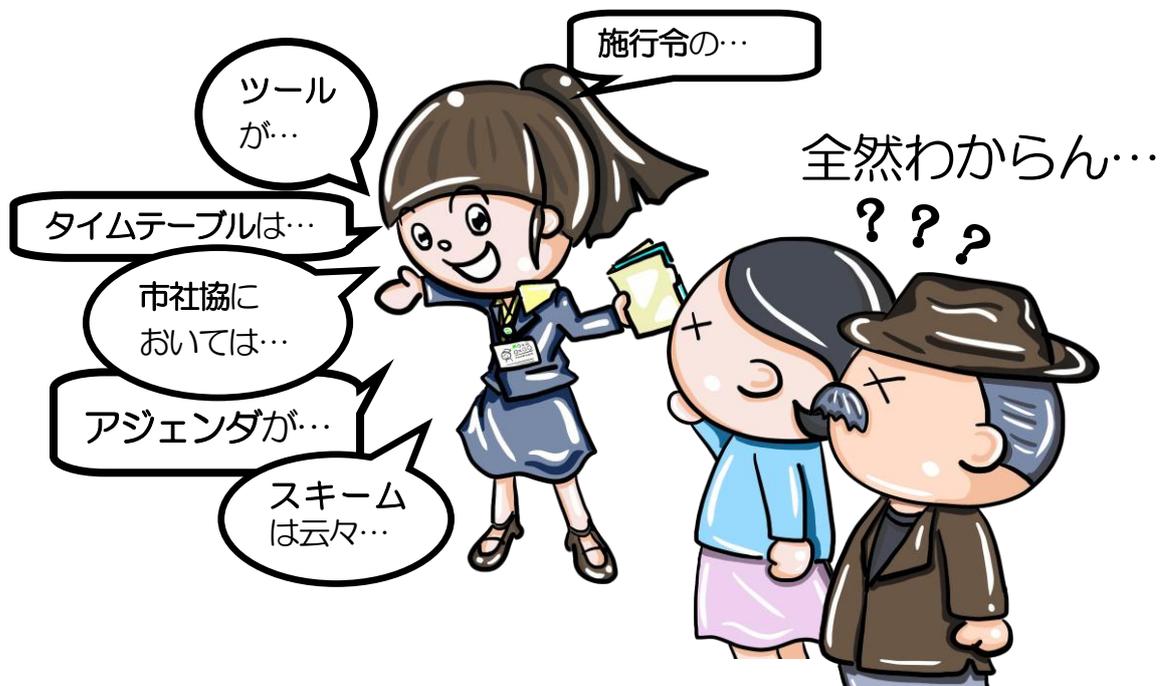
- ◇ アクセス → 交通手段
 - ◇ アジェンダ → 検討課題
 - ◇ タイムテーブル → 時間割り
 - ◇ タイムラグ → 時間差
 - ◇ ツール → 道具 など
- また、略語は使わないよう意識しましょう。
- ◇ 国保 → 国民健康保険
 - ◇ 社保 → 社会保険
 - ◇ 社協 → 社会福祉協議会 など

一度、日頃自分が説明で使っている言葉をあえて違う言葉に「言い換え」してみれば、ひょっとしたら新しい発見があるかもしれませんね。

■普段から仕事をよく知っておくよう備えましょう

自ら担当する仕事内容についてはいつでも自信をもって説明できるよう、日頃から情報の収集や知識の習得に励みましょう。

また、職員間でのコミュニケーションを図り、法令等の解釈や考え方、情報や知識の共有をしましょう。



⑤ 「対応スピード」



1 「対応スピード」の大切さ

市役所をはじめとした行政の業務は多岐にわたり、その内容や処理についても多種多様です。内容によって、処理が短時間で済むものもあれば、どうしても時間がかかるものもあります。

そして、どれだけ自分なりに懸命に処理し、丁寧な対応を心がけても、お客様に「遅いなあー」とか「待たされたなあー」と感じられたら、元も子もありません。

短時間で処理のできるものは当然迅速な処理を心がけなければなりません。どうしても時間がかかる時、少し言葉を付け加えるなど、待ち時間を長く感じさせない工夫を心がけることで、お客様の感じ取り方も違ってくるのではないのでしょうか。

「正確に処理し、スピードを上げること」「時間を感じさせないこと」この2点がそろえば、お客様の満足度も向上するのではないのでしょうか。

2 「対応スピード」の改善とは？

■心構え

お客様を待たせているという意識を持ち、「私はあなたの用件に懸命に取り組んでいますよ」ということを理解してもらえれば、お客様は「ムダに待たされた」とは感じないはずです。

また、日頃から書類や机の上の整理・整頓を心がけ、段取り良く業務をこなす習慣を身につけておくことも大切です。

■具体的なポイント

(1) 処理スピードの向上

単純に処理の仕方を見直し、所属内で改善できる部分がないか、日頃から検討することは、一番大切なポイントです。

業務の効率化、問い合わせに対する資料の保存方法など、現状に満足することなく、改善点を常に探りながら所属内で検討してみましょう。

(2) 説明は簡潔にする

お客様は行政のことについて、それほど詳しくない方がほとんどです。理解してもらおうとするあまり、こちらの説明も冗長になりがちです。

しかし、説明があまりにも長くなると、お客様の集中力も、もちませんし、一度にあまりにもたくさんの情報を伝えても、逆に理解を得にくくなることもあるでしょう。説明はなるべくシンプルに、要点のみを説明するよう心がけましょう。

(3) お待ちいただくとき

お客様に少しでも待ついただく場合は、「しばらくお待ちください」とことわりを入れ、イスに腰掛けて待ついただくよう勧めましょう。

また、相当の時間がかかる場合などは、「少しお時間がかかりますが」と初めに伝えることも大切です。可能であれば「10分程度かかります」などと、具体的な時間を伝えることができれば、なお良いでしょう。

さらに、想定以上に時間がかかりそうな時は、途中で「もう少しお待ちください」などのことわりを入れ、処理に取り組んでいるということを、しっかり伝えましょう。

(資料編：③10ページ言葉づかいについて)

(4) 処理が終わったとき

処理が終わり、対応を再開するときは、「お待たせいたしました」と声をかけて再開するようにしましょう。

また、お帰りの際に、「大変お待たせして申し訳ありませんでした」とお詫びの気持ちを示すようにしましょう。

お待たせいたしました！

ありがとう



⑥ 「整理・整頓」



1 「整理・整頓」の大切さ

お客様が来庁されて、まず目に入るのは窓口です。

②「身だしなみ」の項でも説明しましたが、それぞれの窓口や執務空間の見た目によって、その組織の印象が決まってしまうのです。執務空間全体の身だしなみも清潔感が何より大切です。整理・整頓はもちろんのこと、ごみや汚れがないようにしましょう。

また、整理・整頓が正しく行われることで、お客様への対応スピードの向上にもつながります。すべてのお客様にとって「気持ち良く利用できる空間」となるよう心がけましょう。

2 「整理・整頓」の改善とは？

■整理・整頓とは？

整理・整頓をしていくためには、職場の環境を見直し、見た目にもすっきりするように掃除をすることが大切ですが、一度掃除をし、環境が改善されたからといって、それで済ませてしまえば、また散らかってくるだけです。

整理・整頓がきちんとされている、という環境づくりには日々の心がけが大切です。

■具体的なポイント

(1) カウンター・窓口

カウンターや窓口は塵やほこりがないよう清潔にし、不要なものが置いていないか確認しましょう。また、カウンターマットに記載例・案内等をはさみこむことがありますが、あまりごちゃごちゃとにならないよう心がけましょう。

(2) パンフレット・ポスター等

申込書、チラシ、パンフレット等は見やすい位置にそろえて配置し、随時残数を確認して不足を補うように心がけましょう。また、様式の古いものや、期限切れのものがなければこまめにチェックし、不要なものは残さないようにすることで、見た目にもすっきりさせましょう。

また、ポスター等を掲示する場合は、内容の期限を確認するとともに、破れたり汚れたりしていないか確認し、掲示することで見苦しくならないよう心がけましょう。



(3) 執務空間

ロッカーの上や机の上など、書類を山積みにはないようにしましょう。特に、個人情報の載った資料を机やロッカーの上に出しっぱなしにするなどは、もってのほかです。

書類はペーパーレスを心がけ、データ化や書庫への保管など省スペース化を図りましょう。また、個人持ちの書類を減らし、共有できる書類は課内等で共有できるようにしましょう。

そうすれば、担当者がいなくても、すぐ対応ができるようになりますし、情報の共有もよりしやすくなります。

さらに、整理・整頓により、見通しも良くなりますし、圧迫感も解消され、職場環境が良くなります。お客様だけでなく職員自身も気持ち良く働け、また、空気の流れを阻害しないことで、空調もよく効きますし、省エネにもつながります。

❓ 「日々の心構え」って？

「日々の心構え」というと、なかなか難しいと感じる方も多いと思います。

そんな方にお勧めなのが、「帰るときには机の上に書類を残さないようになおして帰る」ということです。毎日帰るときに書類を片付けて帰る癖をつけることで、自然と余分な書類を減らし、こまめに整理するようになります。

また、机の上に書類を残さないことで、個人情報が入る人の目に触れることも防ぐことができます。

このように、整理・整頓は日々の心構えで変わってくるものですね。



編集後記

今回、作成いたしました「接遇向上マニュアル」では、職員の皆さんが日頃心がけておられる接遇や対応について、特に気を付けなければならない事項を再確認するために、項目ごとに私たち自身の言葉で書きとめさせていただきました。

皆さんにとっては、場合によって、何を今さらと感じられたり、口幅ったくお感じになるところも多々あるかと思えます。

しかし、私たちはこのマニュアルに書かれている内容について、最低限気を付けることで、少しでも市民の皆様にも愛される職員を目指すとともに、常に時代の変化に対応して、接遇の内容も進化させていくことを心がけていかなければならないと考えます。

さあ、みんなで「関西一魅力的な住宅都市」にふさわしい「関西一魅力的な接遇No.1職員」を目指しましょう。

笑顔のあいさつ ころから

生駒市接遇向上マニュアル

発行：平成26年1月 生駒市市長公室人事課

作成・編集：生駒市接遇向上推進チーム

- ★平田勝久 (農業委員会事務局)
 - ☆石田 浩 (こども健康部 病院建設課)
 - 石田昌代 (市長公室 秘書課)
 - 後藤裕子 (市民部 課税課)
 - 澤辺 誠 (福祉部 保護課)
 - 長西ゆかり (教育総務部 教育総務課)
 - 清水淳子 (生涯学習部 図書館)
- (★リーダー ☆サブリーダー)

表紙・カット：ぐりん♪

