

# 生駒市接遇向上マニュアル

～笑顔のあいさつ ところから～

資料編



# もくじ

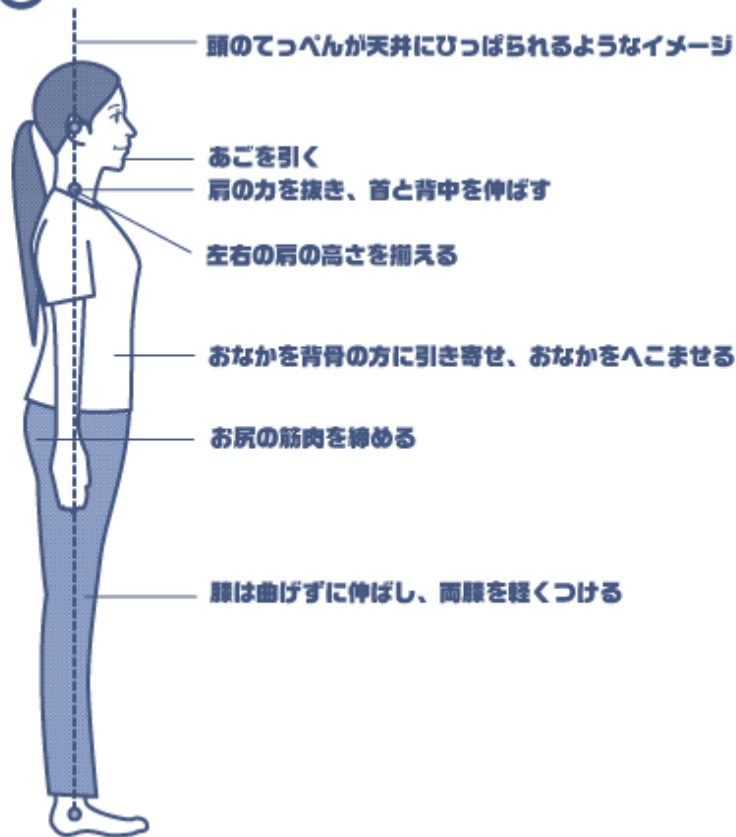
① 姿勢・お辞儀について	1
■正しい姿勢とは？	
■鏡の前でトライしてみよう	
■お辞儀（礼）について	
■あいさつまとめ表	
■正しい歩き方	
② 服装について	6
■気候にあった服装	
《身だしなみチェックシート》	
■エコスタイルとスーパークールビズの服装の可否	
■ウォームビズの服装の可否	
③ 言葉づかいについて	10
■正しく伝えるための言葉づかい	
■正しい敬語を使いましょう	
■否定形は使わず、肯定形に言い換えましょう	
■クッション言葉を上手に活用しよう	
■専門用語や行政用語、省略した言葉は使わないようにしましょう	
■表現の例	
《聴き方、話し方チェックシート》	
④ 電話対応について	15
■電話対応の難しさ	
■電話をかける際には	
■電話を受ける際には	
⑤ クレーム対応について	17
■クレーム対応	
■クレームが発生したら	
■クレームを大きくしないために	
⑥ ビジネスマナー	19
■ビジネスマナーを知る必要性	
■知っておきたいビジネスマナー	
■その他、気を付けたい日常マナー	



# 姿勢・お辞儀について

## ■正しい姿勢とは？

### ○正しい姿勢



正しい姿勢は、背骨のS字カーブを意識することが大事です。

正しい姿勢とは、横から見た時に、耳、肩、腰椎の前、膝、くるぶしが、地面から垂直に、一直線にまっすぐ伸びたような姿勢です。

イメージとしては、体が頭のとっぺんから糸で吊り下げられて、足の裏だけが地面に着いた状態。この状態は、背骨のS字カーブが自然な位置に保たれ、骨盤は30度前に傾いた形になっています。全ての筋肉の力は抜け、関節もスムーズに動く姿勢です。

## ■鏡の前でトライしてみよう

正しい姿勢の基本である「立ち姿勢」を、鏡の前でやってみましょう。胸を反らしすぎたり、お腹を突き出した姿勢は悪い立ち方です。

- 頭のとっぺんが天井にひっぱられるようなイメージをする
- 肩の力を抜き、首と背中を伸ばす
- 左右の肩の高さを揃える
- おなかを背骨の方に引き寄せ、おなかをへこませる
- お尻の筋肉を締める
- あごを引き、膝は曲げずに伸ばし、両膝を軽くつける

## ■お辞儀（礼）について

お辞儀の仕方によって、相手に与える印象は変わってきます。好印象を与える正しいお辞儀の仕方を解説していきますので確認ください。また、あいさつをする時は必ず先言後礼(あいさつをしてから礼をする)でしましょう。

### ・お辞儀する時のポイント

お辞儀をするときは立ち止まってから行いましょう。同僚同士の軽い会釈程度ならかまいませんが、基本的には立ち止まってからお辞儀をするのがマナーです。

お辞儀する前には必ず視線を合わせましょう。目を合わせないお辞儀は形だけのものになってしまいます。

### ・お辞儀の姿勢

お辞儀をするときに注意する必要があるのが姿勢です。首だけの挨拶、あごを突き出した挨拶はもちろんNGです。正しいお辞儀は首や背を曲げるのではなく、腰から曲げると美しく見えます。

腰を曲げる角度や動作でお辞儀の意味合いが変わってきます。

#### 1. 会釈（軽いお辞儀）

腰から曲げ、15度の角度で礼をします。

視線は自分の足先から3m程度先に合わせます。

上司やお客様とすれ違う場合や、人とすれ違う、お茶を出す、人の前を通る時に、軽いあいさつとして使います。

※ 同じ人と再びすれ違う時など、お辞儀をしてしまうと大げさになってしまうことがある場合は「目礼（目と目を合わせて軽く会釈する）」を使いましょう。

#### 2. 敬礼（お辞儀）

一般的なお辞儀です。腰から曲げ、30度の角度で礼をします。

視線は自分の足先から2m程度先に合わせます。

「いらっしゃいませ」などお客様をお迎えするときや、出庁や退庁、応接室への出入り、上司の指示を受けたときなどなど、丁寧にあいさつする時に使います。




なお、頭を下げるときはこころもちゆっくりと、上げるときは下げたときよりも少し早くすると美しくなります。

#### 3. 最敬礼（深いお辞儀）

腰から曲げ、45度の角度で礼をします。

視線は自分の足先から1m程度先を見るようにします。

敬礼は相手に対して深い感謝や、謝罪の気持ちなどを伝えるとき、無理を頼む、紹介を受けたときなどに使用するなど、より丁寧にあいさつをするときに使います。

	<p><b>会釈</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 上体を腰から 15 度くらい前へ傾ける</li> <li>• 視線は 3m くらい先に</li> <li>• 朝夕のあいさつ、通路等での軽いおじぎ、お客様をお迎えするときの礼</li> </ul>
	<p><b>敬礼</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 上体を腰から 30 度くらい前へ傾ける</li> <li>• 視線は 2m くらい先に</li> <li>• お客様をお迎えするときにする礼</li> </ul>
	<p><b>最敬礼</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 上体を腰から 45 度くらい前へ傾ける</li> <li>• 視線は 1 m くらい先に</li> <li>• お礼をいうとき、謝罪するとき、お客様をお送りするときなどにする礼</li> </ul>

※ 謝罪や感謝を伝える際などは、すぐ頭を上げるのではなく、場合に応じて、静止する時間を作りましょう。

## ■あいさつまとめ表

あいさつ例	お辞儀	角度
○出庁したときや、その日初めて会う相手に対して		
おはようございます	敬礼	30度
こんにちは	敬礼	30度
こんばんは	敬礼	30度
いらっしやいませ	敬礼	30度
どうぞ、よろしく願いいたします	最敬礼	45度
失礼いたします	最敬礼	45度
○向こうから用件を述べてきた場合などに		
少々お待ちくださいませ	敬礼	30度
申し訳ございません	最敬礼	45度
恐れ入ります	敬礼	30度
かしこまりました	敬礼	30度
いつもお世話になっております	最敬礼	45度
○出先から帰ってきた方に対して		
おかえりなさい	敬礼	30度
○用件の終わり、別れ際などに		
ありがとうございました	最敬礼	45度
お疲れさまでした	敬礼	30度
お先に失礼いたします	敬礼	30度
今後ともよろしく願い致します	最敬礼	45度

## ■正しい歩き方

### • 歩き方

正しい歩き方を身に付けると、周囲の人たちに良い印象を与えるだけでなく、体のバランスが良くなり疲れにくくなります。

通路やエレベーターホールなど、多くの人が行き交うような場所では、周囲に目を配りながら歩くことも必要です。

書類などに視線を落としていると、人とぶつかったり、通行の妨げになったりする場合があります。目線はしっかりと進行方向を見据えて、姿勢を正して歩きましょう。

- ① 背筋を伸ばして歩く。
- ② あごを軽く引き、ひざを伸ばす。
- ③ 肩をゆすって歩かない。
- ④ 足を引きずったり、大きな足音を立てたりしない。
- ⑤ 体の重心を前方にかけて、テンポよくさっそうと歩く。

### • 歩くスピード

ゆっくり歩くと、通行の妨げになる場合があります。また、忙しいからといって、通路や廊下を走ったり動作が急すぎたりすると、周囲の迷惑になる場合があります。

速すぎず、遅すぎず、周囲に目を配りながら、適度なスピードで歩きましょう。





## 服装について

### ■気候にあった服装

服装は接遇においてとても大切なものであることは本編でも説明しましたが、生駒市では、基本的な好ましい服装をする通常期間のほかに、エコスタイル期間、スーパークールビズ期間、ウォームビズ期間と、それぞれの気候にあった服装で勤務することによって、省エネルギー対策をすすめ、エコオフィスの取り組みを積極的に実施しています。

それぞれの季節において、その期間内によりふさわしい服装をすることで、快適に職務に励むことはもちろんですが、軽装だからといって軽すぎたりしないように、チェックしましょう。

また、特に軽装期間などは、肌寒い日もありますので、体調管理のためにも、気候にあった服装をしましょう。

#### <それぞれの実施期間>

エコスタイル期間	5月1日～10月31日
スーパークールビズ期間	エコスタイル期間のうち 7月1日～9月30日
ウォームビズ期間	11月1日～3月31日

※期間は平成25年度のもので、年度によって取組や時期が変わることがあります。



## 《身だしなみチェックシート》

【 男 女 共 通 】	
①髪型	<input type="checkbox"/> 清潔感ある髪型ですか <input type="checkbox"/> 寝癖はないですか <input type="checkbox"/> 不自然な髪色ではないですか ※ 髪色は『カラーリングレベルスケール』のレベル6程度までにしましょう
②服装	<input type="checkbox"/> 名札をつけていますか <input type="checkbox"/> シミ・シワなどの汚れはありませんか ※ 印象の強い色や柄は好ましくありません
③靴	<input type="checkbox"/> 色や形は仕事に相応しいですか <input type="checkbox"/> きれいに手入れしていますか ※ サンドル、スリッパは相応しくありません
④つめ	<input type="checkbox"/> 短く整えられ、清潔ですか
⑤臭い	<input type="checkbox"/> 香水や整髪料等はほのかに香る程度ですか <input type="checkbox"/> □臭や体臭は大丈夫ですか

【 男 性 】	
①ひげ	<input type="checkbox"/> きちんと剃っていますか ※無精ひげはもちろん、おしゃれに整えていてもひげは好ましくありません。
②服装	<input type="checkbox"/> ネクタイは緩んでいませんか <input type="checkbox"/> クールビズ期間以外でポロシャツやチノパン等を着用していませんか

【 女 性 】	
①化粧	<input type="checkbox"/> ナチュラルメイクになっていますか ※厚化粧はもちろん、ノーメイクも避けましょう <input type="checkbox"/> 印象の強いマニキュアではありませんか
②服装	<input type="checkbox"/> ノースリーブや胸の開きすぎた服など、肌の露出の多い服を着用していませんか <input type="checkbox"/> 印象の強い色や柄のストッキングを着用していませんか ※素足は避けましょう
③靴	<input type="checkbox"/> ミュールやロングブーツをはいていませんか
④アクセサリ	<input type="checkbox"/> 必要以上につけていませんか ※髪飾りも含め、華美なものは好ましくありません

## ■エコスタイルとスーパークールビズの服装の可否

	スーパークールビズ 7月1日～9月30日	エコスタイル (通常の夏期軽装) 5月1日～10月31日
ノーネクタイ	○	○
ノージャケット	○	○
半袖シャツ	○	○
ポロシャツ ※	○	(○)
アロハシャツ	×	×
Tシャツ ※	△	×
ランニングシャツ ノースリーブ	×	×
コットンパンツ チノパン	○	×
ジーパン	×	×
ハーフパンツ 半ズボン	×	×
スニーカー	○	(○)
サンダル	×	×

◎ ポロシャツとTシャツは、無地かワンポイントで色も派手でないものとし、カジュアルな服装（ジーンズやランニングシャツ等、ノースリーブや胸元があくなどの大胆なデザインや濃い原色の服装）や派手な服装はしないようにし、上記基準に準じ節度ある服装をしましょう。

特にTシャツについてはTPOをわきまえて着用してください。

生駒市における夏季軽装（クールビズ）の服装の可否

× …不可

△ …TPOに応じた節度ある着用に限り可

(○) …可だが、着用しているケースは少ない

○ …可

## ■ウォームビズの服装の可否

服 装		可否	備 考
男性	ベスト	○	
	セーター	○	
	カーディガン	○	
	タートルネック	×	
	ジャケット類	△	ジャンパー等含む
	ひざ掛け	○	
女性	ベスト	○	
	セーター	○	
	カーディガン	○	
	タートルネック	○	
	タイツ・レギンス	○	無地かワンポイントで色が派手でないもの
	スリムレッグウォーマー	○	
	ひざ掛け	○	

- 1 服装は、派手やカジュアルすぎないものとする。
- 2 服装に関し、記載されていない項目については、上記基準に準じ節度ある服装とする。

☆生駒市におけるウォームビズの服装の可否

○	可
△	TPOに応じた節度ある着用に限り可
×	不可



# 言葉づかいについて

## ■正しく伝えるための言葉づかい

同じ内容でも、言葉づかいによってお客様の受け取り方は変わります。言葉づかいに注意し、はっきりと聞き取りやすく話すことで、お客様に「おもてなし」の心を伝えることができます。

## ■正しい敬語を使いましょう

★敬語には、尊敬語・謙譲語・丁寧語の3種類があります。

	敬語の種類
尊敬語	相手を敬って表現する。
謙譲語	自分がへりくだることにより、相手に敬意を表す。
丁寧語	丁寧に表現することにより、相手に敬意を表す。

## ★よく使う例

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
見る	ご覧になる	拝見いたします	見ます
聞く	お聞きになる	伺います 承ります 拝聴します	聞きます
言う	おっしゃる	申します 申し上げます	言います
する	される なさる	いたします	します
いる	いらっしゃる	おります	います
行く	いらっしゃる	参ります 伺います	行きます
来る	お見えになる お越しになる	参ります 伺います	来ます
会う	お会いになる	お会いします お目にかかります	会います
知る	ご存知	存じております 存じ上げます	知っています

### ★間違いやすい敬語（二重敬語、尊敬語と謙讓語の混同など）

×	○
おっしゃられる	おっしゃる
〇〇様はいらっしゃられますか？	〇〇様はいらっしゃいますか？
△△課長様	△△課長、課長の△△様
□□円からお預かりいたします	□□円お預かりいたします
ご記入の方お願いいたします	ご記入をお願いいたします
以上でよろしかったでしょうか	以上でよろしいでしょうか

### ★呼称の呼びわけ

自分側		相手側
わたくし	私	△△さま、お客様、 そちら様
同行の者	同行者	お連れ様、ご同行の方
課長の〇〇、〇〇（名字）	〇〇課長	〇〇課長
わたくしども	組織	御社

### ■否定形は使わず、肯定形に言い換えましょう

#### ★使ってしまいがちな例

否定形	肯定形
できません、わかりません	いたしかねます、わかりかねます
ご本人でないといけません	ご本人に来ていただく必要があります
ご本人以外の印鑑では受付できません	ご本人の印鑑をお持ちいただけましたら、受付できます。

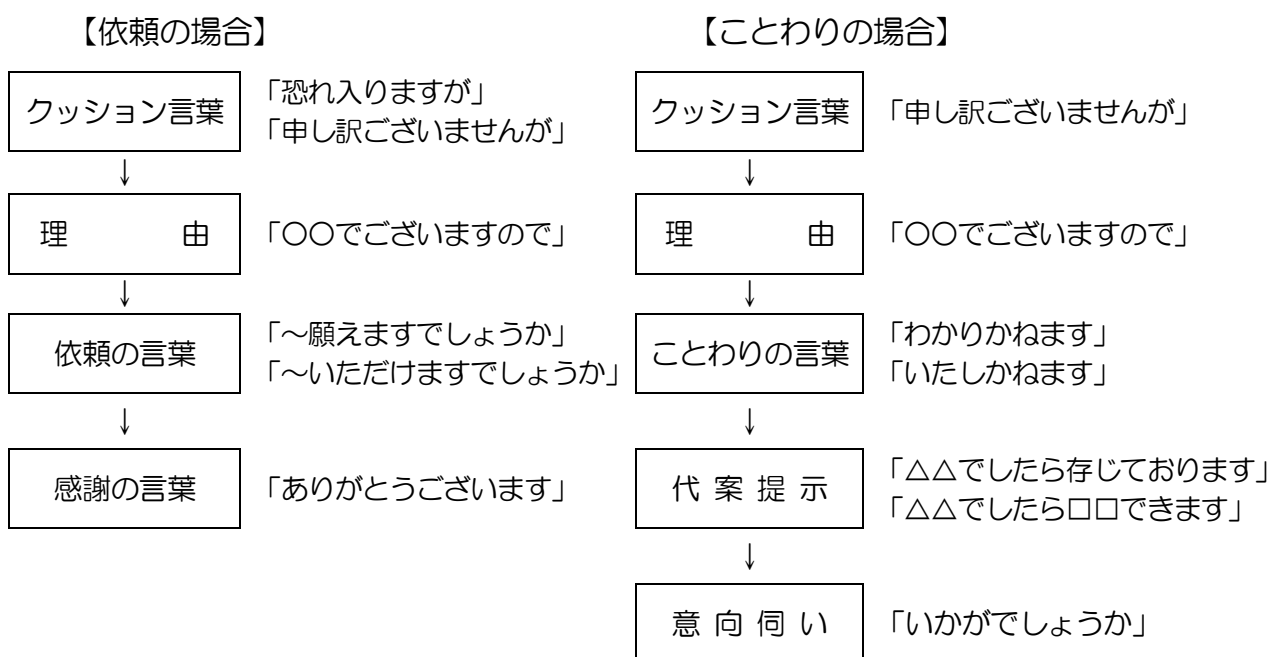
## ■クッション言葉を上手に活用しよう

「クッション言葉」を使うと、会話に謙虚で柔らかい印象を与え、お客様の心を和らげることができます。声をかけるときや、ご協力をお願いするとき、お断りしなければならないときなど、タイミングよく「クッション言葉」を付け加えることによって、お客様への思いやりや申し訳ない気持ち、敬う気持ちを伝えやすくなります。

### ★効果的なクッション言葉の例

場面	クッション言葉
書類の記入などを依頼	お手数をおかけしますが 恐れ入りますが
来てもらうよう依頼	ご面倒をおかけしますが
質問をするとき	お差支えなければ 失礼ですが
言いにくいことを言うとき	申し上げにくいのですが あいにくですが
もう一度依頼	申し訳ございませんが

### ★クッション言葉を使った依頼・ことわりのながれ



## ■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

専門用語・省略語の例	言い換え例
被扶養者	扶養されている人
被保険者	保険を受けている人
被保護者	保護を受けている人
還付する	お返しする
遡及する	さかのぼる
審査する	確認させていただく
国保	国民健康保険
生保	生活保護
児相	児童相談所
社協	社会福祉協議会

## ■表現の例

好ましくない表現		好ましい表現
何の用ですか？		どのようなご用件でしょうか？
ちょっといいですか？		今よろしいでしょうか？
名前は？		お名前を伺ってよろしいですか？
どうですか？		いかがですか？
できません		いたしかねます
すみませんが		お手数ですが、恐れ入りますが
少し待ってください	⇒	少々、お待ちください
ごめんなさい すみません		申し訳ございません 失礼いたしました ご迷惑をおかけいたしました
席にいません		席をはずしております
席にいません（休暇中）		本日はお休みをいただいております
言っておきます		申し伝えます
ちょっと、聞こえないんですけど		少々お電話が遠いようですが

## 《聴き方、話し方チェックシート》

【 聴 き 方 】	
①姿 勢	<input type="checkbox"/> 顔と体はお客様に向いていますか <input type="checkbox"/> 目線は同じ高さになっていますか
②聴き方	<input type="checkbox"/> 話の腰を折らず、最後までじっくりと聴けていますか <input type="checkbox"/> 適度に相槌を打っていますか <input type="checkbox"/> 必要に応じて、お客様の使った言葉で復唱していますか
③記 録	<input type="checkbox"/> 内容を記録するためメモを取るなどしていますか

【 話 し 方 】	
①言葉づかい	<input type="checkbox"/> 丁寧な言葉で対応できていますか <input type="checkbox"/> わかりづらい専門用語、外国語、略語は使っていませんか
②話し方	<input type="checkbox"/> ゆっくり、はっきりと聞き取りやすく話せていますか <input type="checkbox"/> お客様を不安な気持ちにさせないよう、自信を持って話せていますか <input type="checkbox"/> 5W1Hの要領で、内容を整理して順序よく話せていますか ※ 必要に応じて、図や表の資料を示して説明していますか
③わからない時	<input type="checkbox"/> わからないことを曖昧に返答していませんか ※ わからないことは必ず上司等に確認し、確実なことを返答しましょう
④ことわる時	<input type="checkbox"/> 「結構です」「いいです」等の誤解を招く言葉は使っていませんか <input type="checkbox"/> 「～できない」「～できません」のような否定的な言い方をしていませんか ※ 「～いたしかねますが、～でしたら可能です」のような言い方を心がけましょう





# 電話応対について

## ■電話応対の難しさ

電話は窓口と違い、表情や雰囲気伝えることができません。その分ちょっとした言葉づかいや、話し方ひとつで後々大きな問題やクレームに発展することがあります。

また、個人情報など、内容によっては電話ではなく、直接会って相手方を確認して話すべき内容もあるでしょう。電話はお互いにとって便利なものですが、お互いの顔が見えないことを頭において、対応するようにしましょう。

## ■電話をかける際には

事前準備	<ul style="list-style-type: none"><li>• 手元に必要な書類及び、メモを用意する。</li><li>• 用件をまとめておく。</li><li>• 電話をかける時間帯を考慮する。</li></ul>
電話をかける	<ul style="list-style-type: none"><li>• 必ず、課名、名前を名乗る (例)「生駒市役所〇〇課、××と申します。」</li><li>• 相手方の確認をする (例)「△△様のお宅でしょうか。」</li><li>• 必ずあいさつをする (例)「いつもお世話になっております。」 「お忙しいところ失礼いたします。」</li><li>• 取次ぎをお願いする (例)「恐れ入りますが、△△様はいらっしゃいますか。」</li><li>• 電話が繋がらない場合 呼び出し音は10回程度を目安に電話を切る。 留守電につながったら、必ず課名、名前を名乗り、改めてこちらから電話をするか、折り返してもらうかの伝言を残す。</li><li>• 本人が不在の場合 基本的には、かけ直す。</li></ul>
用件を話す	<ul style="list-style-type: none"><li>• 用件を整理して、わかりやすく話す。</li><li>• ゆっくり、はっきり、話す。</li><li>• 事務的な口調にならないように。</li></ul>
電話を切る	<ul style="list-style-type: none"><li>• あいさつをする。 (例)「よろしく願いいたします。」 「ありがとうございました。」など</li><li>• お客様に先に切っていただいてから、静かに受話器を置く</li></ul>

### ⚠ 携帯電話にかけるときは

携帯電話にかけるときには、相手の状況がわからないので、まず最初に相手の状況を聞き、相手の状況を気づかってから話し始めましょう。

## ■電話を受ける際には

電話を取る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ メモを取れる態勢をとる。</li> <li>・ 3コール以上なってしまったら「お待たせいたしました」と一言添える。</li> </ul>
名乗る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必ず、課名、名前を名乗る (例)「〇〇課、××です。」</li> </ul>
相手の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聞き取りにくかった場合 (例)「申し訳ございませんが、もう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか。」</li> <li>・ 名乗られない場合 (例)「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか。」</li> </ul>
あいさつ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必ずあいさつをする (例)「いつもお世話になっております。」</li> </ul>
用件を聞き取り次ぐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ メモを取りながら話を伺い、担当を把握する。</li> <li>・ 担当者に取り次ぐ場合 (例)「△△ですね。ただいま代わりますので、少々お待ちください。」</li> <li>・ 担当者が席を外している場合 お詫びの一言からスタートし、取り次げない理由と、いつ戻ってくるのかを伝える。また、その後の提案をする。 (例)「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ので、戻り次第、折り返しお電話させていただきますが、ご都合はいかがでしょうか。」</li> <li>・ 他部署へつなぐ場合 お客様に同じことを言わせないように、担当に要点を伝え、たらい回しにならないよう気をつける。 (例)「その件につきましては、〇〇課が担当しておりますので、おつなぎいたします。そのままお待ちください。」</li> <li>・ すぐに返答できない場合 (例)「調べまして、後ほどお電話いたしますので、ご連絡先をお聞かせ願えませんでしょうか。」</li> </ul>
電話を切る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様に先に切っていただいてから、静かに受話器を置く。</li> </ul>

### 注意

- ・ 相手を待たせるときは必ず保留ボタンを押すこと。  
また、30秒以上保留になるような場合は、折り返し電話をする。
- ・ また、以下の内容は電話では話さないようにしましょう。
  - ◇ 資料や図解などを必要とする複雑な内容
  - ◇ 多大な迷惑をかけた際のお詫びや感謝
  - ◇ 個人情報または機密に関すること
  - ◇ 長時間になりそうな用件や、多くの用件



# クレーム対応について

## ■クレーム対応

行政はサービス業です。サービス業であるかぎりクレームは必ず発生するものです。しかし、行政に対するクレームは、住民の期待（お考え、ご指摘、お叱り）が表れる貴重なご意見です。

クレーム対応の際には、謙虚な姿勢でお客様の気持ちを尊重し、素直に受け止めましょう。「しかし」「でも」「落ち着いてください」「困ります」など、否定、反論するような言葉を使ったり、お客様を長時間待たせたりすることのないようにしましょう。

## ■クレームが発生したら

まずは、クッション言葉であいさつし「お忙しい中、ご来庁いただきありがとうございますございます」等とお客様のお気持ちを和らげながらお迎えしましょう。

（例）「私、〇〇課の××と申します。私がお用件を承ります」

### 1. 相手の言い分を最後まで聞く

なぜ怒っているのか、何があったのか、どうしてほしいのか、まず相手の言い分、内容を確認し、冷静に検討しましょう。わからない部分があれば本人に質問し、状況把握に努めましょう。

### 2. あいづちは丁寧に

怒っている相手ですから丁寧にあいづちを打ち、聞いていますよ、という姿勢を示しましょう。

（例）「さようでございますか」「はい」「おっしゃるとおりです」

### 3. お詫びの言葉

こちらに問題のある内容であれば、細かい言い訳よりも先に不快にさせたことを謝罪しましょう。

（例）「申し訳ございません」「ご迷惑をおかけしました」

### 4. 対処法を伝える

行政で対応できる内容か、また対応すべき問題か、自分で対応できる内容かなどを考え、必要に応じて上司や周囲の職員に相談しましょう。

### 5. お礼とお見送り

ある程度対応できるか、納得いただけたなら、クレームは貴重なご意見としてとらえて感謝し、その気持ちでお見送りしましょう。

（例）「ご指摘いただき、ありがとうございました」

### 6. 記録&報告

一度発生したクレームはそのまま放っておいていいものではありません。情報共有し、分析の上で対応と再発防止に努めましょう。

## ■クレームを大きくしないために

クレームやトラブルは、お客様との些細な行き違いが原因で起こることが少なくありません。そして、そのクレームをさらに大きくすることがないように、心がけることが大切です。

クレームにつながる 具体的行動	対 応
職員の間違い、不手際	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 相手の感情を落ち着かせるよう努力しましょう。</li> <li>• 途中でさえぎらず、相手の立場にたって話を聴きましょう。</li> <li>• こちらの間違い、不手際があれば、まず、お詫びしましょう。</li> <li>• 責任を持って対応すること、今後、同じ間違いを繰り返さないことを伝えましょう。</li> <li>• 相手の感情を理解して対応するようにしましょう。</li> </ul>
お客様の誤解	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 相手が理解しているかどうか確認をしながら、もう一度正しい処理を説明しましょう。</li> <li>• こちらが分かりにくい説明をしたことが原因である場合もあります。説明は、ゆっくりとわかりやすい表現を心がけましょう。</li> </ul>
法律、条令、規則等に 反することを要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>• はっきりと要求に応えることができないことを伝えましょう。</li> <li>• 法律の趣旨、具体的理由等をできるだけわかりやすい言葉で伝え、お客様の理解を求めましょう。</li> <li>• 他の方法で手続きができる場合は、その方法を伝えましょう。</li> </ul>

※クレームと不当行為等の要求は違います。不当要求に対しては毅然とした態度で対応しなければなりません。特に、恐喝的、執拗、支離滅裂な場合などについては、必ず複数職員で対応するとともに、警察・弁護士への相談も見据えながら、冷静に対処し、その後の対応を課内で検討し、結果を共有するようにしましょう。



# ビジネスマナー

## ■ビジネスマナーを知る必要性

ビジネスマナーを知ることによって、いつでもどんなときでも、より信頼される職員を目指しましょう。

私たち全ての職員は常に「市役所の代表」として見られるという意識を持って行動しなければなりません。

そのために、知っておきたいマナーについてここでは紹介します。

## ■知っておきたいビジネスマナー

### 1. 訪問時のマナー

- 基本的に事前のアポイントメント（約束）を取りましょう。
- 相手の迷惑とならないために、短時間で用件が済むよう、また、手違いのないよう、しっかりと事前に準備をしておきましょう。
- 約束の時間に間に合わないときは、相手に必ず連絡を入れましょう。
- 室内では、コートや帽子を脱ぐようにしましょう。

### 2. 名刺交換のマナー

#### 受け方

- 両手で受け取ります。（同時に交換する場合は、左手で名刺を受け取り、受け取った後は再び両手で持ちます。）
- 名刺入れを持っていれば、その上に受け取ります。

#### 渡し方

- 相手を読みやすいように向け、両手で渡します。（同時に交換する場合は直前まで両手で持ち、交換の際に右手で出します。）
- 名刺の右側を右手で持ち、文字に指がかからないようにします。
- 自分の所属と名前を名乗りながら渡します。

### 3. 席次のマナー

- 出入り口に近い方が下座、遠い方が上座です。自分の立場を考えて座りましょう。
- 車では、運転手の後ろが上座、助手席が末席になります。

## 4. エレベーターでのマナー

- お客様の乗り降りが優先です。基本は、職員の後乗り、後降りです。
- 開閉ボタンの操作や扉を押さえるなど、周囲の安全に配慮しましょう。
- 混んでいるときは、お客様を優先し、次のエレベーターを待つか、階段を利用しましょう。
- 職員は省エネと健康のため、極力、階段を利用しましょう。

## 5. 事務室内でのマナー

- 席を離れるときは、周りの職員に行き先と戻る時間を告げます。
- 他の職員に対してお客様の来庁や電話があることも想定して、会議や出張などの状況を把握しておきます。

## 6. 携帯電話のマナー

- 会議中や勤務中は、マナーモードにします。
- 勤務時間中の私用の携帯電話の利用は慎みましょう。
- しばらく席を離れる時や外出時には必ず携帯しましょう。

# ■ その他、気を付けたい日常マナー

## 1. 喫煙マナー

- 日常生活においても決められた喫煙場所を守りましょう。
- 禁煙区域、歩きたばこ、ポイ捨て禁止等、喫煙ルールを守りましょう。
- 公用車内は全て禁煙です。
- 決められた喫煙場所や喫煙時間であっても、周囲への配慮を忘れないようにしましょう。

## 2. 通路・階段等でのマナー

- 通路・階段を歩くときは、前後に注意し、狭い場所では先にお客様を通しましょう。
- 私用の立ち話はやめましょう。
- 昼休みの歯磨き時や化粧など、洗面台の使用にあたっては、職員が占領しないようにしましょう。

## 3. 公共の場でのマナー

- ゴミが落ちていたら拾いましょう。
- お年寄りをいたわりましょう。
- 子どもやからだの不自由な方を温かく見守りましょう。
- 職員である前に一人の大人として節度ある行動をしましょう。

### 生駒市接遇向上マニュアル資料編

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 (一部)：ぐりん♪

