

# 糸魚川市

## 職員接遇マニュアル



## はじめに

なぜ私たち市の職員には“接遇”が必要なのでしょう。それは、市が市民の皆様にとって、信用され、頼りにされる場所だからです。市役所は、市民の皆様にとって利用しやすいところであらなければなりません。

市の業務の基本は、サービスの提供であり、その根幹である“接遇”によって、市民の皆様と職員が気持ち良く関わる必要があります。市民の皆様から信頼され、親しまれる市役所を目指すため、“接遇”は必要なのです。

そして、そのためには職員一人ひとりが“糸魚川市の代表”という自覚を持って接遇に取り組むことが必要です。たとえ一人の行動、発言であってもそれは「糸魚川市」としての対応です。職員の接遇の良し悪しで、市全体のイメージが判断されてしまうこともあります。

この接遇マニュアルは、全職員を対象として接遇に関する基本的な事項をまとめたものです。また、管理職の職員においては、この接遇マニュアルを、所属職員に対する接遇の指導に役立てていただきたいと思います。

多様な業務の中では、マニュアルにそぐわない場面もあると思います。しかし、接遇に関する苦情の多くが、基本手順の不徹底や手順自体が何のためにあるのかを理解していないために発生しています。その基本として、この接遇マニュアルでは、私たち職員が市民の皆様をはじめ、全ての方に対して「おもてなし」の気持ちを込めて「お客様」と表現しています。

私たち職員一人ひとりが、糸魚川市を代表して対応していることを自覚し、日頃からマナーを心得て、お客様の気持ちを考えながら、気持ち良く対応できるように取り組んでいきましょう。

令和4年3月

糸魚川市職員接遇マニュアル編集庁内委員会

## 理想の職員像

私たちは、みんなで考え連携・協働し、  
行動する職員を目指します！

- 市民感覚を持ち、市民の目線に立って行動する職員
- 専門性を高め、行政のプロフェッショナルとして行動する職員
- 行政経営感覚を持って行動する職員
- チャレンジ意欲を持って行動する職員
- 豊かな感性と人間性を持って行動する職員

これらの職員像を形成するために、  
必要な接遇マニュアルをここに定めます。

# もくじ

## 第1章 接遇の基本

1 身だしなみ	1
2 整理整頓	5
3 あいさつ	7
4 態度	8
5 言葉づかい	10

## 第2章 接遇の実践

1 窓口対応	13
2 電話対応	15
3 メール対応	19
4 クレーム対応	23
5 相手の立場に立った接遇	25

# 第 1 章

## 接遇の基本

接遇の基本は、  
「身だしなみ」、「整理整頓」、「あいさつ」、「態度」、「言葉づかい」です。  
これらを身につけることが接遇の第一歩です。  
相手の心に寄り添った接遇を心がけましょう。

# 1 身だしなみ

職場での身だしなみは、仕事や周囲の人に対しての誠意の表れとも言えます。「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。**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、社会人として職場にふさわしい身だしなみを整えましょう。

## 第一印象を決める要因

第一印象は、出会いの数秒で判断されると言われています。第一印象を決める大きな割合を占める“見た目”すなわち「身だしなみ」に気を配ることは重要です。

### 第一印象を決める要因(メラビアンの法則より)

第1位	見た目	身だしなみ・表情・視線・姿勢・動作	55%
第2位	話し方	声の大きさ・トーン・スピード・滑舌・抑揚	38%
第3位	内容	言葉づかい・話の内容	7%

### 身だしなみの 三つの法則

- ① 清潔であること(清潔感があること)
- ② 機能的であること
- ③ 相手に不快感を与えないこと

**男女共通** …… 靴は、動きやすくシンプルなデザインのもの履く。

※技術職・保育士・管理員などの職種も、各職場に応じた身だしなみを基本とします。

**女性** …… 基本は、シャツ・ブラウスなどの襟のあるものを着用する。

襟のないもの場合は、カーディガンやジャケットを着用する。

シンプルなスカート・パンツを着用する。

**男性** …… スーツ上下又はジャケット(カーディガン可)・ワイシャツ・ネクタイを着用する。

## 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"/> 動作のたびに顔にかかる場合は、まとめていますか？ <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？ <small>※基本は瞳・眉の色に近い「自然色」</small>
2	服装	<input type="checkbox"/> 名札をつけていますか？ <small>※裏返しに注意してください。</small> <input type="checkbox"/> 襟付きの服ですか？ <input type="checkbox"/> シミ・シワなどの汚れはありませんか？ <small>※印象の強い色や柄は好ましくありません。</small>
3	靴	<input type="checkbox"/> 色や形は仕事にふさわしいですか？ <input type="checkbox"/> きれいに手入れしていますか？ <small>※かかと押さえのないサンダル、スリッパはふさわしくありません。</small>
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"/> 口臭や体臭は大丈夫ですか？

女性		
1	髪飾り アクセサリ	<input type="checkbox"/> 必要以上に着けていませんか？ <small>※華美なものは好ましくありません。</small>
2	化粧	<input type="checkbox"/> ナチュラルメイクになっていますか？ <input type="checkbox"/> 印象の強いマニキュアではありませんか？
3	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？ <small>※素足は避けましょう。</small>
4	靴	<input type="checkbox"/> ミュールやロングブーツを履いていませんか？

男性		
1	髪型	<input type="checkbox"/> 伸びすぎていませんか？ <small>※長髪は避けましょう。</small>
2	ひげ	<input type="checkbox"/> きちんと剃っていますか？ <small>※無精ひげはもちろん、オシャレに整えていてもひげは好ましくありません。</small>
3	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を着用していませんか？

上記は一例です。常にお客様の視点で考え、TPO (Time:時、Place:場所、Occasion:場合) に応じて判断しましょう。

## クールビズ・ウォームビズ期間中の身だしなみ

クールビズ・ウォームビズとは、環境対策を目的とした軽装、重装のことで、決められた室温の中で効率的に働くことができる身だしなみ（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。公務員としての品位が損なわれないようにするとともに、相手に不快感を与えない身だしなみにしましょう。

### クールビズ

- ワイシャツ・ブラウス・ポロシャツなどの第一ボタンのみ開ける。
- ノースリーブやキャミソールには上着を着用する。

### ウォームビズ

- 防寒着（カーディガン・上着等）は節度のあるものとし、フード付きの上着は着用しない。

だらしない身だしなみに注意しましょう

クールビズの服装の可否			
ノーネクタイ	○	ノースリーブ	×
ノージャケット	○	ジーパン	×
半袖シャツ	○	ハーフパンツ	×
ポロシャツ	○	半ズボン	×
アロハシャツ	×	スニーカー	○
Tシャツ	×	かかと押さえのないサンダル	×
ランニングシャツ	×	スリッパ	×



## 服装の基本

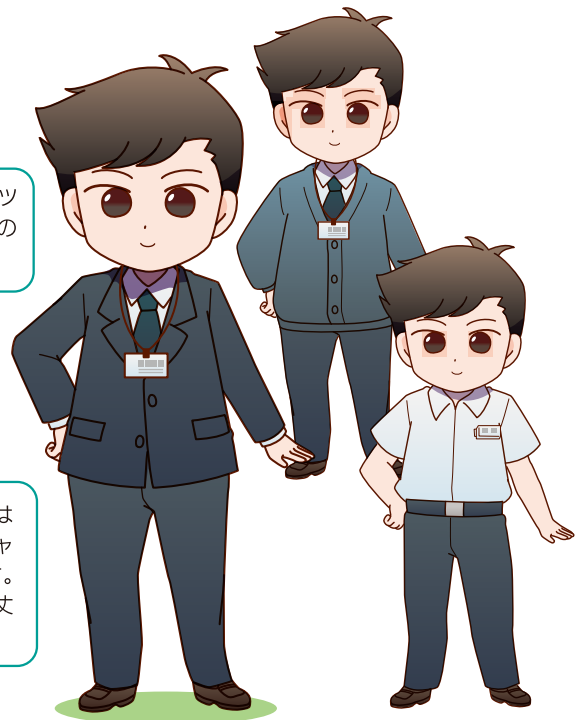
### 女性の服装の基本



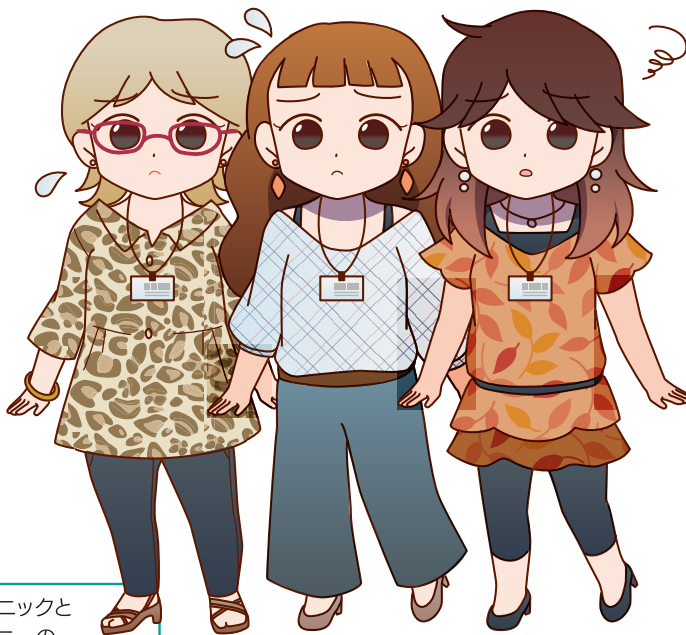
ネクタイ・ワイシャツは派手すぎないものを選びましょう。

襟のないものにはカーディガンやジャケットを着用します。スカート丈は、ひざ丈程度。

### 男性の服装の基本



### 好ましくない服装の例



チュニックとスキニーの組み合わせなど、カジュアルすぎる服

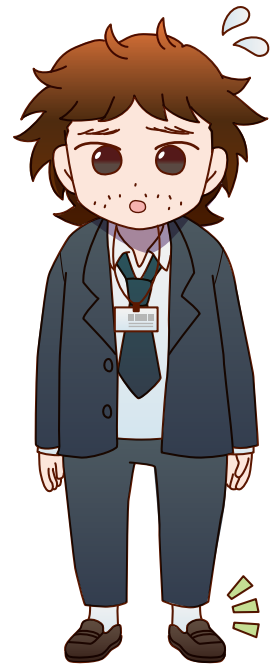
胸元が大きく開いた服

股上の浅いスボン、ミニスカートや、レギンスなどと合わせたファッション

かかとの押さえのないサンダル



おさえがあってもカジュアルなサンダル



スーツに白い靴下

# 2

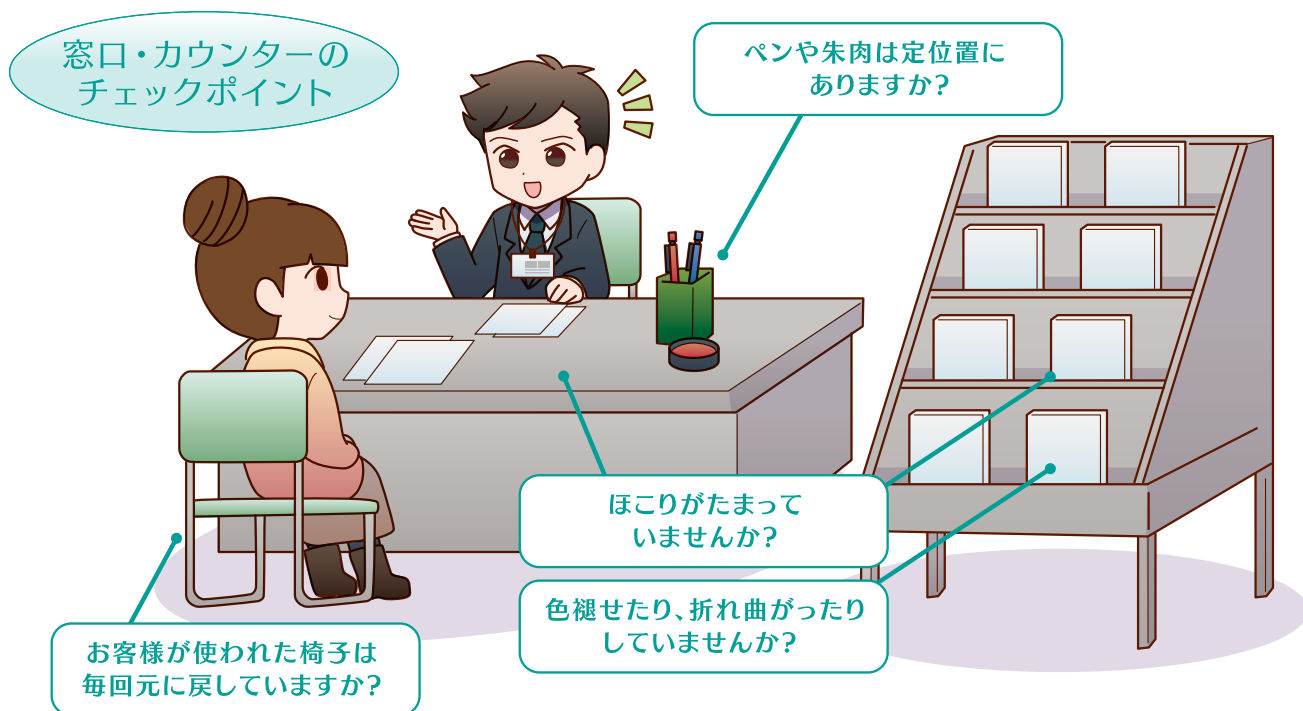
## 整理整頓

「お客様から見えるところは全て窓口」と考えましょう。

市役所という職場は、事務室でもあり窓口でもある特殊な職場です。そのため、つい事務に集中するあまり窓口である意識が薄れてしまうこともあります。常にお客様に“見られている”という意識をもって行動することはもちろんのこと、職場環境も見られている意識をもって整理整頓を行うことが大切です。

### 「快適環境づくり ポイント5S」を いつも心がけましょう!

- ①整理(seiri) ..... 物を減らすこと
- ②整頓(seiton) ..... 物を使いやすく配置すること
- ③清掃(seisou) ..... きれいにすること
- ④清潔(seiketsu) ..... きれいな状態を保つこと
- ⑤しつけ(shitsuke) ..... ①～④ までの習慣化

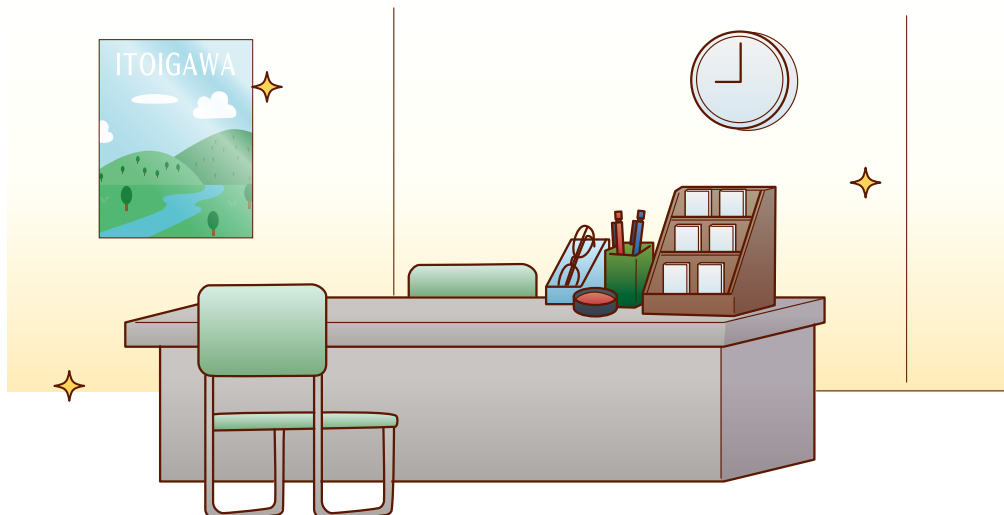


## あなたの職場は大丈夫？チェックリスト

職場環境を見直しましょう。

<p>1 窓口・ カウンター</p>	<p><input type="checkbox"/> 掲示物は決められた場所にありますか？ <input type="checkbox"/> パンフレット棚に期限切れのパンフレットは置いていませんか？ <input type="checkbox"/> 期限等の過ぎたポスター等が掲示されていませんか？ <input type="checkbox"/> お客様が使うカウンターのペンやメモは定位置にありますか？ <input type="checkbox"/> ボールペンのインクは切れていませんか？ ※定期的にチェックしましょう。</p> <p><input type="checkbox"/> 乱雑に置いていませんか？ ※お客様が使ったら整理整頓する習慣をつけましょう。</p> <p><input type="checkbox"/> ほこりがたまっていませんか？ <input type="checkbox"/> カウンター位置に台車や山積みになった段ボールなどは置いていませんか？ ※お客様がつかずいてケガをしましては大変です。お客様に不快な思いをさせない環境を整えましょう。</p>
<p>2 事務室</p>	<p><input type="checkbox"/> ごみ箱の数をなるべく少なくする、お客様から見えない位置に配置するなど配慮できていますか？ ※通常（民間企業等）、お客様から見える事務室にゴミ箱を置かないことが一般的です。</p> <p><input type="checkbox"/> 机に不必要なものを置いていませんか？ <input type="checkbox"/> 書類や荷物が机や書棚の上に山積みになっていませんか？ <input type="checkbox"/> 時計の時刻は合っていますか？</p>

### ～良い接遇は、きれいな職場環境から～



## 3 あいさつ

あいさつは、「私はあなたを確認しました」というコミュニケーションの第一歩です。自分からあいさつすることで、前向きな印象を与え、スムーズな対応が実現します。

### あいさつの基本

朝10時頃までは「おはようございます」

それ以降は「こんにちは」、「お疲れさまです」

- ◆相手より先に相手の目を見て元気に声をかける。
- ◆お辞儀をし、もう一度笑顔とアイコンタクトを添える。
- ◆窓口に限らず、廊下などですれ違うお客様や職員同士でもあいさつをする。

職員同士の活発なあいさつで、明るい職場を作りましょう。

- 出勤したら …………… 「おはようございます」
- 外出（離席）時は …………… 「〇〇（課）へ行ってきます」、「行ってらっしゃい」
- 帰庁した時は …………… 「ただ今帰りました」、「お帰りなさい」
- 退庁するときは …………… 「お先に失礼します」、「お疲れさまでした」
- 職員同士の電話やメール文頭のあいさつは、「お疲れさまです」を使いましょう。

「お世話になっております」は、お客様に向ける言葉です。職員同士では「お疲れさまです」を使用し、お互いの労をねぎらいましょう。「ご苦労さまです」は、使いません。

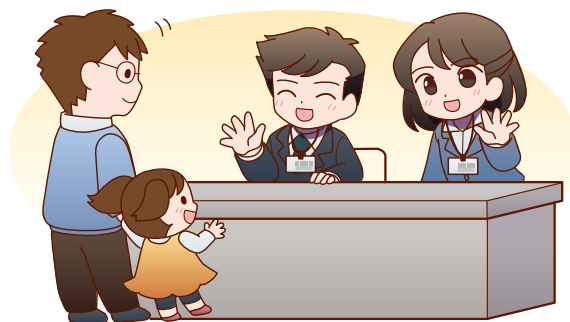


# 4

# 態度

感じの良い態度とは、「笑顔」、「笑声(えごえ)※」など、相手に対する前向きな気持ちが表情や声・動作として表れたものです。日頃から自分の態度を意識し、お客様が安心できる雰囲気を作りましょう。

※笑声とは…電話等で顔が見えなくても、にこやかな顔が想像できるような声のこと。



## 表情・声

### 表情(笑顔)

- ◆口角を上げる。
- ◆優しい目もとで、相手を柔らかく見る。
- ◆マスク接客では、大きな笑顔でにこやかな表情が伝わるように心がける。

### 声(笑声)

- ◆地声より1トーン高くし(明るい声)、笑顔で話す(お詫びなどの場合は1トーン下げる)。

## 聴き方・話し方

### 聴き方

- ◆相手の話を遮らずに、最後まで聴く。  
「いや」、「でも」、「しかし」、「だから」、「とにかく」などと割って入らない。  
自分が担当でないと分かって、唐突に話を遮らない。
- ◆笑顔(状況にあった表情)で、相づちを打つ。  
「はい」、「ええ」、「そうですね」、「なるほど」などの相づちにより、きちんと聴いてくれているという安心感につながる。「うん」等の誤った言葉づかいはしません。
- ◆メモをとる。  
話の内容を忘れないだけでなく、責任を持って聴く姿勢を表すことができる。
- ◆相手の話を復唱し、不明な点はその場で質問する。  
例)「〇〇ということですね」、「〇〇とおっしゃいますと、△△ということでしょうか」

### 話し方

- ◆聞き取りやすい声の大きさ、トーン、スピードで丁寧に話す。
- ◆明瞭な言葉で簡潔に分かりやすく話す。 P14「用件の処理(説明の仕方)」参照  
「分かりません」、「多分」、「一応」、「～と思います」などのあいまいな言葉は避ける。  
「必要なものが3つあります」と最初に数を提示するなど、整理して話す。
- ◆一方的に話さない。  
相手が話の内容について考えたり、質問したりできる時間(間)をとる。

## 姿勢・動作

### 立ち方

- ◆背筋を伸ばし、相手に正対する。
- ◆手は前で軽く組む。
- ◆かかとをつけ、つま先は少し開く。



### 座り方

- ◆椅子に浅く腰掛け、背筋を伸ばし、相手に正対する。(背もたれに寄りかからない)
- ◆男性は膝頭を肩幅程度に開き、女性は両膝をきちんとつける。

### 相手が気になるような動作に注意しましょう

後ろに手を組む・時計を見るなど・斜めを向く・肘をつく  
頬杖をつく・ペンを回す・腕組み・足組み・貧乏ゆすりなど



### お辞儀の仕方

- ①正しい立ち方であごを引き、腰から上体を倒す。
- ②上体は、素早く下げ、一瞬止めて、ゆっくりと戻す。
- ③角度は、相手への気持ちや状況に合わせる。

15度: 会釈・すれ違いざま・急ぎの応対

30度: 通常礼・通常の応対

45度: 最敬礼・感謝や謝罪・最後の見送り



### その他の動作

- ◆書類などの受け渡しは、両手で行う。
- ◆方向や書類を示す際は、手のひらを使い、指・ペン・あごなどで指さない。
- ◆常にきびきびとした動作で対応する。

## 5 言葉づかい

言葉は、コミュニケーションの大切な手段です。同じ内容でも、言葉づかいによって相手の受け取り方が変わります。普段使っている言葉づかいを見直してみましょう。

### 正しい敬語

敬語を使うことは社会人としての基本です。正しい敬語を使うことで、相手からの信頼につながります。

敬語には、  
「尊敬語」、「謙譲語」、「丁寧語」の  
3種類があります。

- ◆尊敬語…相手の動作や状態を立てて言うことによって、相手に敬意を表す言葉。
- ◆謙譲語…話し手自身の動作を低く言うことで、相手に敬意を表す言葉。
- ◆丁寧語…表現を丁寧にすることで相手に敬意を示し、話し手自身の品位を高める言葉。

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申し上げます	言います
見る	ご覧になる	拝見します	見ます
聞く	お聞きになる	伺います	聞きます
書く	お書きになる	お書きします	書きます
行く	いらっしゃる	まいります・伺います	行きます
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	まいります・伺います	来ます
する	なさる・される	いたします	します
いる	いらっしゃる	おります	います
待つ	お待ちになる	お待ちします	待ちます

### 間違えやすい敬語に注意する

	誤った敬語	正しい敬語
二重敬語 (尊敬語×尊敬語)	おっしゃられる	おっしゃる・言われる
尊敬語と謙譲語の混合 (謙譲語×尊敬語)	そう申されましても 課長が申されました	そうおっしゃいまして(尊敬語) 課長が申しておりました(謙譲語)
内部と外部の混同	(外部に対して、自分の上司を) 〇〇部長がいらっしゃいました	部長の〇〇がまいりました



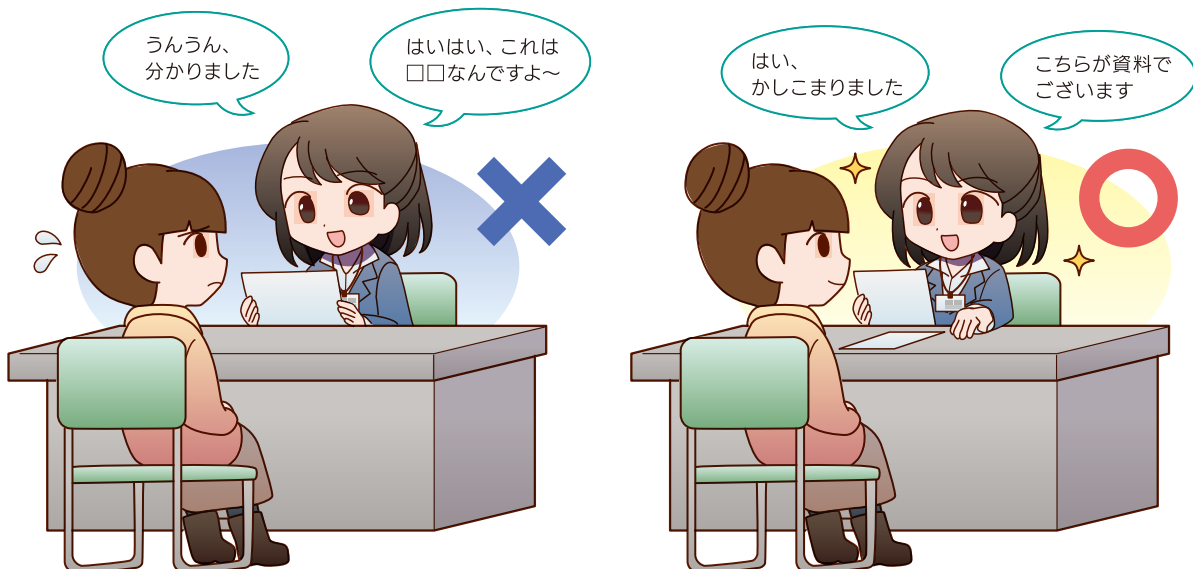
このような言葉づかいをしていませんか

お客様に対して誤った言葉づかいをすることは、とても失礼です。職員として恥をかかないためにも、正しい言葉づかいをしましょう。

誤った言葉づかい	正しい言葉づかい
俺・僕・自分・あたし	わたくし
うち	わたくしども
あなた・あんた・おたく・お客さん	お客様・〇〇様(〇〇さん)
あっち・こっち・そっち	あちら・こちら・そちら
じゃあ	では・それでは
うんうん・はいはい	はい・ええ
すみません・すいません	申し訳ございません
ちょっとお待ちください	少々お待ちいただけますか
〇〇でよろしかったでしょうか	〇〇でよろしいでしょうか
分かりました・了解しました	かしこまりました

癖になっている言葉づかいにも気をつけましょう

	気をつけたい言葉づかい	望ましい言葉づかい
～の方(ほう)	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
～の形	提出していただく形になります	提出していただきますようお願いいたします
～になります	こちらが資料になります	こちらが資料でございます(資料です)
語尾を省略する	どのような…	どのようなご用件でしょうか
語尾を伸ばす	〇〇なんですよ～	〇〇でございます・〇〇です





## 言いまわしのポイント

### クッション言葉を使う

クッション言葉とは、依頼や拒否、反論、聞きにくいことを質問する場合に添える言葉です。ぶしつけな印象や、冷たい印象を和らげる効果があります。この後の「肯定形」や「依頼形」と併せて使うとより効果的です。 P14「お断りする場合」参照

クッション言葉	
依 頼	恐れ入りますが・ご面倒ですが 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・申し上げにくいのですが
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・お差し支えなければ

### 否定形は肯定形に言い換える

お断りの言葉や反対意見は、否定形のまま伝えると事務的な印象を与えます。肯定形に言い換えると柔らかい印象になり、話が伝わりやすくなります。

否定形	肯定形
ご本人以外の印鑑だと受付できません	ご本人のご印鑑があれば受付できます
できません・分かりません	いたしかねます・分かりかねます
ご本人でないとだめです	ご本人に来ていただく必要があります

### 命令・指示は依頼形に言い換える

命令・指示は、尊大な印象を与えてしまいます。依頼形に言い換えることで表現を和らげるとともに、相手に判断を委ね、「させられている」という意識を持たせない効果があります。

命令・指示	依頼形
少々お待ちください	少々お待ちいただけますか
そこに並んでください	そちらにお並びいただけますか
年齢を書いてください	年齢をお書きいただけますでしょうか