

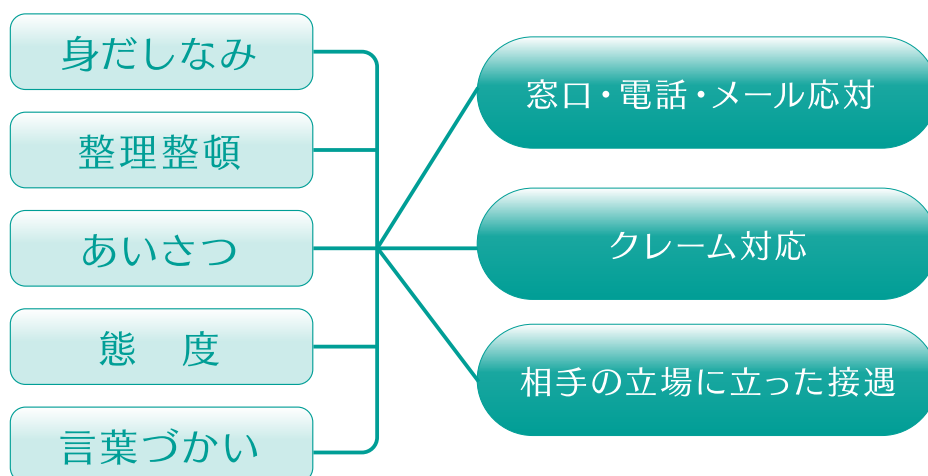
第 2 章

接遇の実践

接遇の基本である

「身だしなみ」、「整理整頓」、「あいさつ」、「態度」、「言葉づかい」を身につけた後は、窓口・電話・メールの対応やクレーム対応、相手の立場に立った接遇でこれらを実践していかなければいけません。

この章では、接遇の実践について、「基本的なポイント」、「具体的で役立つテクニック」をフロー形式で挙げています。



1

窓口対応

市役所を訪れるお客様には、忙しい中、時間を割いて来ている方、慣れないために不安を抱いている方、話しにくいことを相談に来ている方など様々な方がいます。気持ち良くスムーズに用件を済ませていただくことが重要です。

1 お出迎え

- ◎身だしなみを整え、名札を着用していますか。 P1「身だしなみ」参照
- ◎普段から窓口に注意を向けましょう。
- ◎積極的に声をかけましょう。
 - ◆朝10時頃まで →「おはようございます」
 - ◆朝10時以降 →「こんにちは」、「お疲れさまです」 P7「あいさつ」参照
 - ◆相手から声をかけられたら「お待たせして申し訳ありません」と一言添える。
 - ◆迷っている様子のお客様にも「何かお探しですか」などの声をかける。
 - ◆混雑時は、「恐れ入りますが、少々お待ちください」と声をかけてからお待ちいただく。

2 用件の確認

- ◎ご用件を伺います。
(例)「どのようなご用件でしょうか」、「お伺いしていますか」
 - ◆相手の身になって、最後まで話を聴く。用件が自分の課(係)の仕事でなくても、正しく取り次ぐために途中で遮らない。 P8「聴き方・話し方」参照
 - ◆用件を正確に把握するため、メモをとり、復唱(オウム返し)する。あいまいな点は、質問する。



3 用件の判断(取り次ぎ)

- ◎自分で対応するか、取り次ぎが必要かを素早く判断します。
- ◎他課に取り次ぐ場合は、たらい回しに注意し、お客様に二度説明させません。
 - ◆日頃から、自課の他係や他課の仕事内容を把握しておく。
 - ◆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。「多分この課だろう」という思い込みで案内しない。
 - ◆誤った部署に案内しないように、事前に電話などで確認する。その際には自分が伺った用件を取り次ぎ先に十分説明し、担当者の名前を確認すると良い。
 - ◆やむを得ず2回以上取り次ぐ場合は、担当者を呼ぶなどの対応をする。(1回目は、必要な取り次ぎと言えるが、2回目以降は、たらい回し)
 - ◆高齢者など配慮を要するお客様の場合は、状況に応じて対応する。

P25「相手の立場に立った接遇」参照

4 用件の処理（説明の仕方）

◎分かりやすく説明します。

- ◆専門用語、略語は、相手の理解度に合わせて言い換える。

（例）「〇〇という言葉（制度）は、ご存知ですか」

- ◆資料やパンフレット等を提示しながら説明する。マーカーを引く、付箋紙をつけるなどの工夫をする。

- ◆説明の途中や最後に理解度を確認する。

（例）「ここまででご不明な点はございませんか」、「お分かりいただけましたでしょうか」

- ◆関連情報やアドバイスなどを説明に加える。

同時に必要な手続き、関連機関の連絡先等も説明すると良い。

◎お待たせする場合

- ◆座ってお待ちいただく。「おかけになってお待ちください」などの声かけをする。

- ◆理由と目安の待ち時間を告げる。時間がかかる場合は、途中経過を報告する。

（例）「ただ今、担当の課に確認しております。あと〇分ほどお待ちいただけますでしょうか」

◎周囲の職員は、窓口対応の妨げになってはいけません。

- ◆手が空いている職員は協力し、効率良く対応する。

お客様の前での「私語」や「お茶飲み」は控える。

- ◆職員同士で話をする場合は、窓口から離れる、声のトーンを落とす、などの配慮をする。

◎お断りする場合

- ◆クッション言葉＋肯定形を使う。 P12「言いまわしのポイント」参照

- ◆根拠や必要性を説明する。「法律・規則ですから」という言葉は最小限にする。

- ◆代案や選択肢を示す。

（例）「このようになさってみてはいかがでしょうか」

クレーム（苦情）に対応する場合は、冷静にかつ真摯に対応することが必要です。

P23「クレーム対応」参照

5 用件が終わったら

◎最後の印象も大切にしましょう。

- ◆他にご用件がないか確認する。

（例）「他にご用件はございませんか」、「〇〇の手続きはお済みでしょうか」

- ◆市役所までお越しいただいたことに感謝する。お辞儀も忘れない。

（例）「お疲れさまでした」

「ありがとうございました」

「お気をつけてお帰りください」

「失礼いたします」

P9「お辞儀の仕方」参照

※「ご苦勞さまでした」は、使わない（目上の者が目下の者を勞う言葉です）。

2 電話応対

電話は、声と言葉だけのコミュニケーションです。口の動きや表情など、目から入る情報が無いため、より聞き取りやすく、分かりやすい応対が必要です。私たち職員に対する印象も声で決まるため、窓口以上に「笑声(えごえ)」など、声を意識しましょう。

※勤務時間中の私用の携帯電話の利用は、控えましょう。

電話の受け方

1 電話に出る

「もしもし」は、不要な言葉なので使いません。

◎3コール以内に電話をとり、あいさつしましょう。

- ◆朝10時頃まで →「おはようございます」
- ◆朝10時以降 →「こんにちは」、「はい」
- ◆4コール以上鳴ってから出た場合 →「(大変)お待たせいたしました」

◎自分の所属と名前を必ず先に名乗ります。

(例)「糸魚川市役所□□課の△△でございます」

◎相手を確認し、再びあいさつします。

(例)「〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」

※電話の相手が職員の場合「お疲れさまです」

- ◆相手が名乗らない場合
(例)「失礼ですが、どちら様でしょうか」

- ◆聞き取りにくい場合
(例)「恐れ入りますが、お電話が遠いようです。もう一度お願いできますでしょうか」

おはようございます。
糸魚川市役所□□課の
△△でございます。



2 用件の確認

◎用件を伺います。 P8「聴き方・話し方」参照

- ◆相づちの言葉を入れる。
(例)「はい」、「そうですか」、「なるほど」など
- ◆メモをとりながら聴き、復唱して確認する。

3 用件の判断（取り次ぎ）

◎指名された職員・担当者に取り次ぐ場合

（例）「〇〇でございますね、少々お待ちください」

◎指名された職員・担当者が不在の場合

（例）「申し訳ございません。〇〇は、ただ今、席を外しております（外出しております、他の電話に出ています）」など

「よろしければ、代わりにご用件をお伺いいたします（ご伝言を承ります）」

「戻りましたら、こちらからご連絡いたします。お電話番号を教えてくださいませんか」

◆折り返しの電話や伝言を承ったときは、内容を復唱する。

◎担当課に転送する場合

◆転送する前に、担当課名を伝える。

（例）「担当の〇〇課におつなぎいたします」

◆転送先に用件を引き継ぐ。

（例）「〇〇の件で△△様からお電話です。用件は、□□…とのことです。よろしくお願ひします」

◆転送されたら、所属と名前を名乗り、用件を確認する。

（例）「お待たせいたしました。〇〇課の◇◇と申します。□□の件でございますね」

4 用件の処理（説明・回答）

◎簡潔に、分かりやすく説明しましょう。

P8「聴き方・話し方」参照

◆（必要に応じて）メモの用意をお願いする。

◎お待たせする場合

（例）「確認いたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか」

◆保留ボタンを押す。

◆1分以上お待たせする場合は、かけ直す。

（例）「お調べするのに少々お時間がかかりますので、こちらからお電話を差し上げてもよろしいでしょうか」



「ガチャ切り」禁止!

5 電話を切る

◎話を締めくくり、電話を切ります。

◆最後にもう一度名乗る。「私、〇〇が承りました」

◆あいさつをする。

（例）「失礼いたします」、「ありがとうございました」、「何かございましたら、ご連絡ください」など

◆相手が切ってから、静かに受話器を置く。

※基本は、かけ手が先に切るが、3秒以上相手が切らなければ、切ってもよい。担当者への取り次ぎや調べ物をする際は、短い時間でも必ず保留にしましょう。

電話のかけ方

① 電話をかける前に

◎電話をかけることは、こちらの都合で相手の時間を割くことになります。

- ◆かける時間帯に配慮する。朝一番、終業間際などの忙しい時間や昼休みは避ける。
- ◆相手の電話番号・所属・氏名を確認する。
- ◆短時間で済むよう、話す内容、順序をまとめておく。

② 電話をかける

◎あいさつをし、自分の所属と名前を必ず先に名乗ります。

(例)「おはようございます。糸魚川市役所〇〇課の△△と申します」

◎取り次ぎを依頼する場合

(例)「恐れ入りますが、〇〇様は、いらっしゃいますでしょうか」

③ 用件を話す

◎用件は、簡潔に要領よく話します。 P8「聴き方・話し方」参照

(例)「□□の件でお聞きしたいのですが、今よろしいでしょうか」

(相手が出て、電話で話せる状態か、まず相手の都合を確認する)

◆最後に要点を確認します。

(例)「□□ということで、よろしいでしょうか」

④ 電話を切る

◎あいさつをして、電話を切ります。

(例)「お忙しい中、ありがとうございました。失礼いたします」

◆基本は、かけ手が先に切るが、3秒数えてから静かに受話器を置く。



相手が不在の場合

(例)「〇〇様は、いつごろお戻りでしょうか」
「それでは後ほど、こちらからお電話いたします」
「恐れ入りますが、お戻りになられましたら、糸魚川市役所△△課の〇〇までお電話くださるようお伝えいただけますでしょうか？」

伝言を頼みたい場合

(例)「恐れ入りますが、お伝えいただけますか」
◆簡潔に用件をまとめ、相手からの復唱がない場合は、要点を繰り返す。

(例)「私、〇〇と申しますが、お名前をお聞かせ願えますでしょうか」
◆電話に出た相手を確認する。

相手が電話に出なかった場合

◎留守番電話の場合

◆所属と氏名を名乗り、後ほど電話をかける旨を伝える。

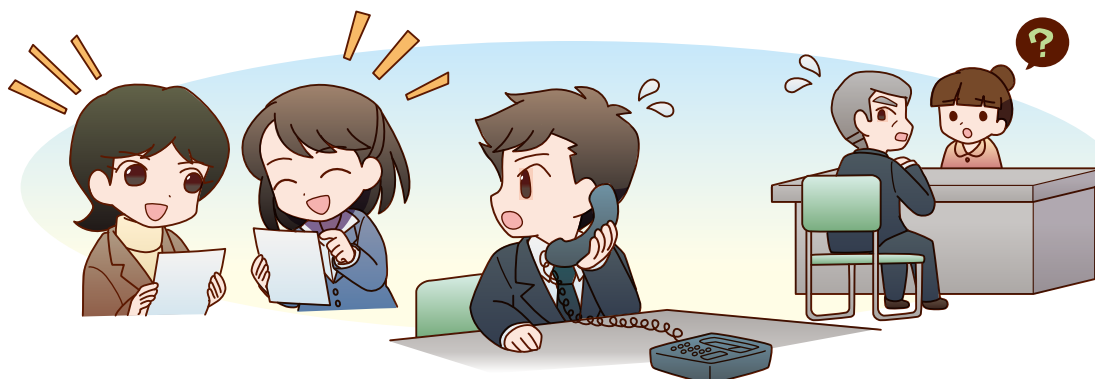
◎留守番電話ではなかった場合

◆市役所の電話交換手に相手方を伝える。

— 周りの職員は、声に注意しましょう —

電話機の半径3m範囲の声は、電話相手に聞こえると言われていています。電話をしている職員が周りにはいる場合は、大声や笑い声に注意し、電話対応に支障をきたさないようにしましょう。

また、勤務時間外であっても、電話をしている職員や窓口にお客様がいる場合がありますので、言動に注意しましょう。



周りの職員は、声に注意!!

3 メール対応

メールは、手軽なコミュニケーションツールの1つで、ビジネスではメールでのやり取りが欠かせないものとなっています。遠くにいる方であってもデータを添付したり、庁内での記録として残しておけたりと便利なツールでもあります。

ただし、簡単にやり取りができるからこそ、細心の注意が必要です。メールの特性を理解し、マナーやルールを守り、上手に活用しましょう。

メール対応の心構え

長所

- ◆自分の都合の良い時に送信できる
- ◆相手の都合が良い時に読んでもらえる
- ◆文書・画像・動画・音楽を送ることができる
- ◆一度に多くの人に送信できる
- ◆記録が残る

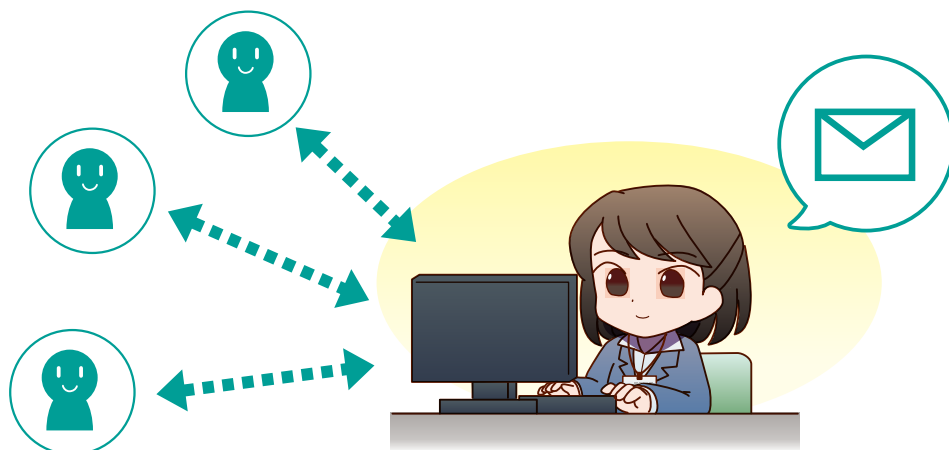
短所

- ◆相手がメールをいつ開くか分からない
- ◆気持ちが伝わりにくく、誤解を与える場合がある
- ◆情報の漏えいやウイルスに感染するリスクがある

※メールの特徴をよく把握し、重要な用件や伝わりにくい用件は、電話も併用しながら有効に活用していきましょう。

ビジネスメール作成ポイント

ビジネスメールは、根本としてビジネス文書であることを忘れてはいけません。簡潔かつ、基本書式を押さえた文書にしましょう。



1 基本的な構成

①宛先

- ◆送信先のアドレスを間違いなく入力する。
- ◆宛名は、メールの一行目に**社名(自治体名)+部署+氏名**の順番で記載しましょう。
※宛先は、添付資料の忘れや誤送信を防ぐため、本文を入力後一番最後に入力しましょう。

②件名

- ◆ビジネスメールにおいて件名は、内容を把握する上で大切な「顔」です。受信者に件名だけで内容が伝わるようにしましょう。
(無題だと送信できない場合や不信メールと誤解されることもある)
(例)「5月15日の打合せの件について」

③本文

- ◆全文、左寄せにし、行頭を1文字空ける必要はありません。

ビジネスメールの型(本文の例)

To:	①メールの宛先 再確認の習慣を
Cc:	
Bcc:	②件名 簡潔に分かりやすく
件名: 4月2日(木) 13時打ち合わせの件	
〇〇株式会社 □□部△△課 ◇◇様	③送信先の宛名
いつも大変お世話になっております。 糸魚川市役所▲▲課の◆◆です。	④書き出し 簡単なあいさつ文を入れる
さて、先ほどお電話でお話した打ち合わせの場所についてご連絡申し上げます。	
<ul style="list-style-type: none"> ・日時: 4月2日(木) 午後1時 ・場所: 糸魚川市役所2階 201会議室 ・その他: 当日の打ち合わせ次第を添付します。 以下の添付ファイルをご確認ください。 「打ち合わせ次第20210402. pdf」(PDF 600KB) 	⑤本文 簡素を心掛け、要点や結論のみを述べ、補足・参考資料等は別ファイルにして添付
以上、ご確認のほどよろしくお願いいたします。	
----- 糸魚川市■部▲課●●係 ●● ◆◆ ◆◆ 〒941-8501 新潟県糸魚川市一の宮1丁目2番5号 TEL 025-552-1511 (代表) (内線〇〇〇〇) FAX 025-552-〇〇〇〇 MAIL ▲▲@city.itoigawa.lg.jp -----	⑥署名 送信者と連絡先がすぐに分かるように

送信前に以下のことを見直しましょう

- 相手先(企業名等)は、正式な名称で記載しているか(例:「～株式会社」とし、(株)等で省略しない)
- 変換ミスはないか
- 誤字・脱字はないか
- 文章は、簡潔で用件が伝わるか
- 件名が抜けていないか
- ファイルを添付する場合、添付を忘れていないか
- 送信先のアドレスが間違っていないか

② To、CC、BCCの違い

それぞれの違いを把握し、用途に合わせて使い分けましょう。

TO (宛先)	メール本来の送付先を指定します。 意味は、「あなた宛てのメールです。ご確認ください」です。
CC	本来の送付先ではないが、関係者に対して参考までに情報を通知する場合などに使います。「To」に指定した相手にも、「Cc」に誰が入っているか(誰に送信しているか)が分かります。 意味は、「念のため、ご覧ください」です。 メール本文の宛名の下に(Cc:〇〇様)と記載しましょう。
BCC	複数関係者にメールを一斉送信する際に使用されます。「To」、「Cc」に指定した相手には、「Bcc」のアドレスに送ったことが記載されません。

③ 返信「Re:」

- ◆メールを受信し、返信しなければならない場合は、24時間以内に出すようにします。
- ◆件名の「Re:」は、消しません。

④ 転送「Fw:」、「Fwd:」

- ◆届いたメールを第三者に送る場合に使用します。
- ◆転送する目的や意図を最初に書くようにします。
- ◆原則、原文は修正しません(原文に誤字・脱字があったとしても訂正せず、目的を書く段階で補足の文章を入力します)。
- ◆件名の「Fw:」、「Fwd:」は、消しません。

⑤ お礼メール

訪問先やアンケート調査等に協力していただいた際は、感謝の気持ちを込めて、お礼メールを送るのがマナーです。礼儀正しさに気を配りながらも、自分の言葉で素直に感謝の意を表しましょう。

ビジネスメールの注意事項

表情が見えない方とのやり取りを正確に、また気持ち良く進めるためには十分な気配りと注意が必要です。

注意するポイント

- 急ぎの用には使用しない。
- 初めての連絡にメールは使用しない(最初に電話連絡をして了解を得る)。
- ファイルを添付する際は、相手の容量を考える(3MB以上の大きいデータを添付する場合は、相手に送信方法を確認する)。
- 誤送信した場合は、すぐに電話連絡し、破棄をお願いします。

SNSの使い方について (職場内、職場外での注意点)

SNSとはソーシャルネットワーキングサービスの略で、社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービスのことです。日本で有名なSNSとして、Twitter、Facebook、LINE、Instagramなどがあります。

SNSは、とても便利ですが、使い方を誤ると犯罪に巻き込まれたり、職場が迷惑を被ったりする場合があります。常に「自治体の代表である」という意識の下で使用しましょう。

① SNS使い方の注意点

- ◆庁内や取引先に関する機密情報・個人情報を投稿しない。
- ◆著作権・肖像権など、第三者の権利、プライバシーに充分配慮する。
- ◆ネットを通じ、不特定多数の人々に見られているということを意識する。
(市民も見ることができる)
- ◆人や会社の誹謗・中傷・不毛な口論をしない。
- ◆不適切な書き込みをしない。
- ◆現実の社会と同様に、SNSでもモラルを守らなければならない。

② SNSに潜むリスク

- ◆ネットへの書き込みは削除ができて、本人の意図しないところで投稿内容が残ってしまう可能性がある(Twitterのサーバーや検索エンジンに残る可能性がある)。
- ◆自覚の無い安易な写真添付などで、トラブルになることも多い。
- ◆匿名アカウントであっても、個人が特定される(職場も知られてしまう)。
- ◆「タグ」や「位置情報」によって生まれるリスクがある。
- ◆不明なリンクをクリックすると、ウイルスに感染する恐れがある。

4 クレーム対応

お客様から窓口や電話でクレーム(苦情)をいただくこともあります。お客様からの意見や要求に対しては、法令やルール、社会通念に照らして公平に判断し、日常業務に活かしていかなければなりません。

クレーム対応の流れ

クレームとは、市役所に対する要望や不足していることに気付かせてくれる「貴重なご意見」です。下記の流れで、誠意を持って前向きに対応しましょう。



1 話を聴く

◎まずは、聴くことに専念します。

- ◆途中で遮らずに、冷静に、肯定的に聴く。 P8「聴き方・話し方」参照
- ◆相づちを打ちながら、メモをとる。

2 クレーム内容の確認

◎話が一区切りついたところで、内容を復唱します。

- ◆クレームに対応する私たちも動揺するため、復唱により行き違いを防ぐだけでなく、その間に冷静になり、返答を考えることができる。

3 クレーム内容の判断(取り次ぎ)

◎担当者に取り次ぐ場合、クレームのたらい回しは、厳禁です。

- ◆用件のみならずお客様の話の内容も確実に相手先に引き継ぎ、お客様に同じことを説明させない。
- ◆他課に取り次ぐ場合は、窓口であれば担当者と呼ぶ又は担当課までご案内する。電話であれば担当者からかけ直すなどの配慮をする。

P13「窓口対応」・P16「用件の判断(取り次ぎ)」参照

4 クレームへの対応

◎迷惑をかけたこと、不快にさせたことについて、まず謝罪します。

- ◆相手が不快に感じたことによりクレームが発生しているので、原因がどんなことであっても、また原因が自分になくても、まずは謝罪する。

(例)「迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません」

◎相手の考えを受け止め、共感する姿勢を示します。

- ◆指摘されたことは、素直な気持ちで聴く。

◎市側から丁寧な説明をします。

P8「聴き方・話し方」参照

- ◆まずは相手の主張を受け止めた上で、こちらの立場や主張を説明する。
- ◆相手が誤解している点がある場合は、こちらの説明が足りなかった可能性もあるため、再度説明する。

◎責任を持って対応します。

- ◆責任回避と受け取られる言動はしない。「異動してきたばかりで」、「新人なので」などの言い訳をしない。
- ◆対応策を提示したら、後日必要に応じて、経過や結果を報告する。

◎対応する職員を孤立させず、組織で対応します。

- ◆複数で対応する。
- ◆回答に困る場合は、上司や周囲の職員に相談し、必要に応じて上司が同席するなどの対応をする。

5 締めくくる

◎ご意見をいただいたことへの感謝で締めくくります。

- ◆改めてお詫びし、再発防止に努める、周知を図る、などの対応策を述べる。

(例)「ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。今後このような事のないよう〇〇いたします」

- ◆問題を指摘していただいた場合は、感謝の言葉を述べる。

(例)「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後は〇〇してまいります」

クレームを日常業務で活かすために

原因を分析し、改善する。

- ◆ルールや処理方法に問題があった場合は、改善策を検討します。
- ◆私たちの対応の仕方が原因であれば、この接遇マニュアルの該当部分を読み、改めましょう。

クレームに関する情報を共有する。

- ◆クレーム内容や改善策を関係者(部署)で共有し、同様のクレームの再発を防止します。
- ◆クレームへの対応事例を共有することで、組織としてのクレーム対応力を向上させます。

5 相手の立場に立った接遇

ハンディキャップを持つ方や高齢者、お子さんを連れた方が困っているのを見かけたら…

まず声をかけます

初めは、声をかけるのに勇気がいります。でも、困っているのかなと思ったら、思いきって声をかけます。「何かお手伝いできることはありますか」、「どのようにお手伝いしましょうか」と何をしてほしいのかを尋ねます。

話かけるときは、相手の反応を見ながら、ゆっくり分かりやすく会話するように心がけます。黙っていきなり体に触れたり、車いすを押したりするのは失礼ですし、相手を驚かせてしまいます。

視覚障害のある方に

- ◆あいさつするときは、職員の方から先に声をかけてください。その際は、相手を驚かせないように注意します。
- ◆白杖を持っている方を案内するときは、白杖を持っている手の反対側に立ち、ひじを握ってもらいながら半歩前を歩き、前後左右、何歩、何メートルなど具体的に説明します。

(例)「ここを真っすぐ〇〇メートル行けば右に△△課があります」

- ◆机上の物の位置を説明するときは、時計の文字盤の位置で教えます。

(例)「〇時の位置に××があります」

聴覚障害のある方に

- ◆大きく口を開けて、ジェスチャーを交えて、ゆっくりと話します。
- ◆耳マークを窓口に掲示し、筆談用のメモ用紙を設置しましょう。
- ◆指差し会話帳なども用意しておきましょう。
- ◆手話で話しているところをジロジロ見ないようにしましょう。



身体障害のある方に

- ◆車いすに乗っている、松葉杖を使っているからといって、いつもお手伝いが必要なわけではありません。困っている様子の中には「何かお手伝いできることはありますか」と聞いてみましょう。
- ◆用件や行き先を確認して、進んでお手伝いをします。

階段の昇り降り

- ◆車いすは、階段では4人又は3人で運ぶのが安全です。
- ◆周りの人に声をかけ協力を頼みましょう。

昇る

- ◆車いすを後ろ向きにして、ブレーキをかけ安全を確認する。
- ◆介助者は、各自の持ち場につき、車いすを持ち上げる。
- ◆歩調を合わせて、ゆっくりと階段を昇る。

降りる

- ◆車いすを前向きにして、昇るときと同じ要領で降りる。
- ◆前の介助者は、持ち上げ気味にして利用者が前にずり落ちないように注意する。

ドアなどでの配慮

- ◆車いすに乗っている人や松葉杖を使う人にとって、ドアの開け閉めは危険ですし、時間がかかります。ドアの開け閉めを手伝うか、ドアを開けたままにします。

トイレ

- ◆トイレの介助は、個人によって千差万別です。何をどうすればいいか聞いてください。また、庁舎のどの場所に多目的トイレがあるか知っておく必要があります。

高齢者の方に

人は年を取ると、身体機能が衰えていろいろな不自由なことが出てきます。動作もゆっくりになってしまいます。お客様を慌てさせずに必要としているお手伝いをすることは、大切なことです。

- ◆イスがある場合は、「どうぞおかけください」と勧めます。
- ◆老化によって、耳が遠くなったり、老眼鏡が必要になったり、物忘れをしやすくなります。思いやりの心で接します。
- ◆老眼鏡は、いつもきれいにしておきます。

「ゆっくり」、「大きな声でハッキリ」、「わかりやすい言葉で」

お子さん連れの方に

お子さんを抱っこしながら字を書くことは大変ですので、椅子席に案内してあげましょう。また、動き回るお子さんから目が離せないときは、職員がお子さんの相手をしたり、見守ったりするなどの心づかいが必要です。



外国人の方に

(1) 日本語が少しだけ分かる場合

外国人のお客様に対しては、「言葉の壁」という先入観を抱きがちですが、日本に来られる多くの方は、多少日本語を知っています。温かく迎え入れる気持ちで、まずは「やさしい日本語」でゆっくり話します。尊敬語や謙譲語は難しいので分かりやすい言葉にし、略語はかえて分かりづらくなるので正式な名称を使いましょう。

やさしくする

略さない

(例)「記入する」⇒「書く」
「送付する」⇒「送る」
「国保」⇒「国民健康保険」
「ご覧ください」⇒「見てください」
「いたしかねます」⇒「できません」



「Excuse me」と外国人の方に声をかけられたときには

「いらっしゃいませ」又は「May I help you?」と答えて、話を聞き取る。

(2) 日本語がまったく分からない場合

文法にとらわれず、ジェスチャーを交えながら積極的にコミュニケーションを図ってみます。場合によっては、携帯電話の翻訳アプリなどを使用してみましょう。分からずに仕方なくお帰りになることがないようにしましょう。

あしがき

マニュアル編集を行った令和3年度は、職員による度重なる不祥事が発生し、市民の皆様からの信頼を大きく失った1年でありました。失った信頼を取り戻すことは容易ではなく、職員一人ひとりが自分事とし、これまで以上に業務の推進や接遇の向上に努めていく必要があります。市民の皆様から親しまれ、明るく、優しく、笑顔あふれる職員を全員で目指していきましょう。

編集にあたり、他市の接遇マニュアルを参考にさせていただきました。感謝申し上げます。

糸魚川市職員接遇マニュアル編集庁内委員会
(事務局：総務部総務課)