

宝塚市接遇マニュアル

～清く～

清潔感ある身だしなみと爽やかなあいさつで

お客様を清々しい気持ちに

～正しく～

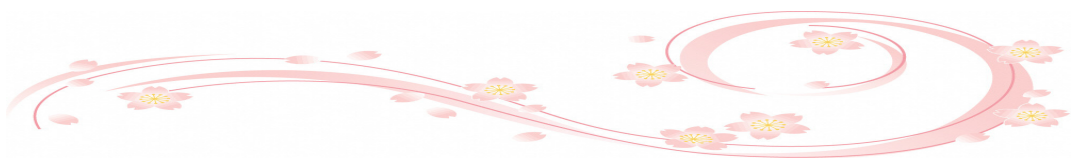
正確な知識と正しい言葉使いで

お客様の用件に迅速に対応

～親切に～

おもてなしの心をもった親切丁寧な対応で

お客様にいつも笑顔になっていただく



平成29年11月

はじめに ～宝塚市役所の「顔」はあなたです～

『先日市役所に行った際に、〇〇課の△さんに大変親切にいただいた。是非お礼を言っておいてほしい。』

市役所を訪れたお客様から、こんな嬉しい言葉をいただくことがあります。

『先日市役所に電話をしたら、大変横柄な態度を取られた。宝塚市の職員はどうなっているのか。』

一方、こんな残念なお電話を受けることもあります。

そしてマイナスの印象を抱いたお客様から、さらにこんなご意見を頂戴することがあります。

『先日大変親切にさせていただいて宝塚市の職員は素晴らしいと思っていたのに、こんな職員がいてはすべて台無しだ。』

たったひとりの振る舞いが、お客様との信頼関係を壊してしまうだけでなく、市全体の評価を下げ、すべてのお客様にご迷惑をおかけすることになります。

では、私たち職員は、日ごろから「接遇」というものをどのように考えているでしょうか。

「接遇」とは、おもてなしの心をもって、お客様にサービスを提供することです。お客様に心の底から誠意をもって接するためには、相手の気持ちになって、今何を必要とされているのか、どうのご案内をすれば最も分かりやすいのか、これらを意識し、具体的な行動で表していくことが大切です。

このマニュアルは、私たち職員全員が、それぞれ宝塚市役所の「代表」であり、「顔」であることを、もう一度見つめ直し、「**お客様にいつも笑顔になっていただく**」接遇を**めざすために作成しました**。ひいては、それが職員自身の喜び、充実感にもつながると考えています。

毎日の業務の中で、ついおろそかになる接遇をもう一度見直し、職場研修等にこのマニュアルを活用し、より信頼される職員をめざしていきましょう。

目次

1. 接遇の基本

- (1) 姿勢 . . . 1
- (2) 身だしなみ . . . 1
- (3) あいさつ . . . 2
- (4) 言葉づかい . . . 3
- (5) 思いやりをもった対応 . . . 3

2. 接遇実践編

- (1) 窓口対応 . . . 5
- (2) 電話対応 . . . 7
- (3) 案内の仕方 . . . 9
- (4) その他 . . . 9

3. クレーム対応Q&A . . . 10

1. 接遇の基本

(1) 姿勢

「職員が接する全ての方＝『お客様』」

窓口や電話で接する全ての方は、福祉や教育、道路など様々な行政サービスの受け手であり、私たちは、おもてなしの心をもって、適切なサービスを提供する必要があります。そのためには、一人ひとりが「お客様」であるという意識を持つことが大切です。

市民の方はもちろん、市内や市役所を訪れる方にとって、「住みたくなる」、「訪れたくなる」、「住み続けたいくなる」と思ってもらえるよう、そのためにベストを尽くして接する姿勢を持ちましょう。

「笑顔を忘れず対応しましょう。表情を大事に！」

笑顔でお客様を受け入れましょう。笑顔は、相手に安心感を与え、相手のニーズが把握しやすくなります。また笑顔は、自分も明るい気持ちになります。

(2) 身だしなみ

身だしなみは、清潔感が大切です。業務中は、相手に不快感を与えないか否かで判断するのが良いでしょう。

職員一人の服装や髪型が、市全体のイメージにつながります。

☆『初頭効果』と『メラビアンの法則』

『初頭効果』とは、一度印象が決められるとその時持った印象を長く持ち続けるため、変えることが難しくなってしまうことを言います。

『メラビアンの法則』とは、「人は、見た目が9割」と言われるように、話の内容から7%、話し方から38%、外見から55%の割合で人の第一印象が判断されるというものです。



※以下の点を注意しましょう

- 髪の毛
 - ・清潔感のある髪型を心がける。(髪を整える、整髪料の匂いに注意する等)
- 服装
 - ・清潔感のある服装を心がける。(ゆがみ・しわ等に注意する。)
 - ・ラフ過ぎない服装を心がける。(カジュアル過ぎるデザイン等に注意する。)
 - ・派手過ぎないものを着用する。(色味が鮮やか過ぎない等)
 - ・TPOを意識する。
 - ・名札は、見える位置に着用する。(首から下げる場合は、低い位置になりすぎないようにしましょう。)
- 足元
 - ・清潔感のある足元を心がける。
 - ・スリッパ、サンダル、クロックスは、原則禁止。
※スリッパ、サンダル、クロックスでは、災害時等の避難誘導の際にも、支障が生じます。
- その他
 - ・香水の匂いに気をつける。
 - ・爪を整える。(派手なマニキュアは、控える。)
 - ・髭は、きちんと剃るか、剃らない場合は、整える。

(3) あいさつ

「お客様にはもちろんのこと、職員同士でも率先してあいさつをしましょう。」

「職員同士で、感謝の気持ちを伝えましょう。」

あいさつは、コミュニケーションの第一歩です。気持ちのよいあいさつは、相手の気持ちを和らげ、良い雰囲気をつくれます。またあいさつによって、スムーズに会話をはじめることができます。



☆朝のあいさつ

おはようございます。(～11時ぐらいまで)

こんにちは(おおむね11時以降～)

☆夕方のあいさつ

こんにちは。

夕方もおおむねは「こんにちは」。

退庁時の「お疲れ様です」、「お先に失礼します」のあいさつを忘れずに。

時間外は、「時間外にすみません・・・」と一言添えましょう。

(4) 言葉づかい

「最低限、丁寧語（です、ます）を使いましょう。クッション言葉を加えると良いでしょう。」

※丁寧語は、表現を丁寧にすることによって、相手に敬意を示す言葉です。

クッション言葉は、依頼、拒否等をする際に円滑にコミュニケーションを進める大切な手法です。

☆クッション言葉の例

お礼：「ありがとうございます。」
ねぎらい：「恐れ入ります。」
 「お手数をおかけしますが…。」
 「ご面倒をおかけしますが…。」等
お詫び：「申し訳ございませんが…。」
 「失礼ですが…。」等



(5) 思いやりをもった対応（外国人、高齢者、障がい者の方等）

「何らかの理由でコミュニケーションがとりづらいお客様に対しては、下記のような方法を用いて対応しましょう。複数の方法がある場合やその方法を求めているのかわかりづらい場合は、本人に確認しましょう。」

外国人の方への対応

- ・ 日本語がお分かりでなければ、ジェスチャーを交えて、対応しましょう。
お伝えできない場合は、英語等が話せる職員に代わりましょう。
- ・ 英語等で書かれた資料をお渡ししましょう。

高齢者の方への対応

- ・ ハキハキと大きな声でゆっくりお話ししましょう。
- ・ 内容が伝わり難い時は、メモをお渡ししましょう。
- ・ 筆談などで対応しましょう。
- ・ ローカウンターやいすの使用をすすめましょう。

障がい者の方への対応

- ・ 困っていることがないかまず確認しましょう。
- ・ 書類等を読み上げて対応する場合は、周りに他の人がいないか確認するなど、プライバシーに配慮しながら行いましょう。
- ・ 早口にならないよう注意し、ゆっくりと説明しましょう。場合によっては、紙に書いてお伝えしたり、手話通訳者等^{*}も活用しましょう。
※障害福祉課手話通訳担当者（内線 2639）

☆障害者差別解消法における合理的配慮とは

障害者差別解消法では、合理的配慮の提供は、意思の表明があった場合に行うものとして規定されていますが、本市においては、意思の表明がない場合や障がい者の意思が読み取れない場合でも、その障がい者が現に社会的障壁の除去を必要とされていることが明白であるときは、障がいを補助・補完すると思われることなど、障がい者にとって適切と思われる配慮を提供することを基本にします。

☆呼び方について

名前に様をつけましょう。

名前が分かれば、名前で呼びますが分からない場合、あなた様が良いでしょう。

奥さん、ご主人といった呼び方は、使わないようにしましょう。

2. 接遇実践編

(1) 窓口対応

- ◎「基本は笑顔、クッション言葉を活用しましょう。」
- ◎「必要によりメモを取り、お客様の話をきちんと聴きましょう。」
- ◎「組織で対応している意識を持ちましょう。」
- ◎「分かりやすい言葉で説明しましょう（専門用語は使わない）。」

【窓口での対応】

①お出迎え

身だしなみを確認し、笑顔であいさつをし、お客様をお迎えしましょう。

②確認

ご用件を伺います。

共感する姿勢、聴き方（うなずき・あいづち）を使い、お客様が話しやすい雰囲気を作りましょう。お客様の話をよく聴き、要望を把握しましょう。

必要な箇所のメモをとり、分からないところは、再度確認をとり、双方の誤解がないようにしましょう。（言った言わないのトラブル防止のため）

情報を整理し、必要に応じて、他の職員にも周知し、共有をしましょう。

③処理

分かりやすく説明します。

専門用語、略語を多用せず分かりやすい言葉を使いましょう。

説明の際には、パンフレット等を使いながらお客様の理解を促しましょう。

申請書等に記入をしていただく場合は、お客様の理解度を意識して、丁寧に説明しましょう。

④お帰りの際

最後に、「〇〇の手続きは、お済みでしょうか。」等、他のご用件がないか確認します。

お辞儀をして、「ありがとうございました。」等、あいさつでお見送りしましょう。

POINT 1

【明確な対応】

クレーム・トラブル防止のために、あいまいなことを言わないようにしましょう。できることとできないことを明確にすることで、お客様に手間をかけさせず、別の手段を探すことができます。

あいまいな回答により、できないことをできるように受け取られた場合、後日トラブルとなるほか、あいまいな対応を続けると、お客様の要求がエスカレートする可能性があるため、気をつけましょう。

担当者が不在ですぐに回答できない場合は、お客様に「いつまでに」「誰が」連絡するというように対応し、後日必ず回答しましょう。

POINT 2

【公平な対応】

個人の考えではなく、組織として公平平均な対応がとれるよう、職場内で情報を共有しましょう。対応する職員によって説明の内容が変わるなどした場合、お客様の不信感が増大し、トラブルのもとになります。

制度や仕組み等について、お客様からの問い合わせやご意見をいただいた場合、他の職員ともその内容を共有するなどして、職場内で統一的な対応がとれるようにしましょう。



(参考) 研修に参加した職員からの意見

【日ごろから心がけていること(抜粋)】

- ◇名札の向きをきちんと確認して対応する。
 - ◇お客様の利益となることは積極的に説明する。
 - ◇言い訳から入らない。
 - ◇お客様の立場になって物事を考える。基本プラスアルファの説明をする。
 - ◇持ってきていただく物などのメモをお渡しする。
 - ◇お客様をお迎えする際は自分も立つ。
- こちらの意見も参考にしてみてください。

(2) 電話応対

「窓口応対と違い、相手の顔が見えないことを常に意識して対応しましょう。」

具体的には・・・

◎あいづち、声の大きさ・トーン・速さに気を付けましょう。

◎電話内容を確認する際は、メモをとりながら、双方に同じ資料があれば該当箇所を確認復唱し、認識にくい違いがないようにしましょう。

◎分かりやすい言葉で説明し、専門用語はなるべく使わないようにしましょう。

【電話のかけ方】

①準備

お客様の電話番号、お名前、担当者等を確認し、用件を整理しておきましょう。

②かける

電話をかける時は、「わたくし、宝塚市役所〇〇課〇〇と申します。恐れ入りますが、△△様は、いらっしゃいますか。」と所属と名前を名乗りましょう。

お客様の立場を考えた時間帯に電話しましょう。

③お伝えする

落ち着いて、ゆっくり丁寧に、簡潔に用件をお伝えしましょう。

あいづち、声の大きさ・トーン・速さに気を付けましょう。

④確認

電話の内容を再確認する際は、できるだけ同じ資料を確認し、メモをとりながら、認識にくい違いがないようにしましょう。

⑤切る

用件が終了した後は、あいさつをし、静かに受話器を置きましょう。

(受話器を乱暴に置き、「ガチャン」という音をお客様に聞かせることがないように気をつけましょう。)



【電話の受け方】

①取る

電話を受ける時は、「はい、宝塚市役所〇〇課〇〇です。」と所属と名前を名乗りましょう。

コールが何度か鳴ってしまった場合は、「お待たせしました。」と一言添えるようにしましょう。できるだけ3コール以内に、電話を取りましょう。

②聴く

用件を聴く場合は、共感する姿勢・話し方（あいづち）で、お客様に話しやすい雰囲気としっかり聴いてくれているという安心感を与えましょう。電話対応では、表情や身振り手振りが伝わらず、お客様の顔や態度が見えない分、より丁寧さが必要です。

電話を取り次ぐ場合は、「〇〇ですね、少々お待ちください。」とお伝えし、担当者が不在等の場合は、「〇〇は現在席を外しております。」とお伝えしましょう。

不在時の処理としては、「こちらから折り返しお電話いたしましょうか。」「〇時頃に戻ります。」「ご伝言があれば承ります。」など、お客様の意向に応じて対応しましょう。

お客様の声が、聴きとりづらい場合は、「電話口が遠いようですが・・・。」「申し訳ありません。お声が聴こえづらいので、もう少し大きな声でお願いします。」と声の大きさを調節してもらいましょう。

担当業務外の内容であっても、たらい回しをしないよう注意し、お客様に繰り返し同じ説明をさせないよう注意しましょう。

③切る

用件が終了した後は、「私、〇〇が承りました。」「ありがとうございました。」と言い、静かに受話器を置きましょう。

（受話器を乱暴に置き、「ガチャン」という音をお客様に聞かせることがないように気をつけましょう。）

(3) 案内の仕方

庁内で迷っていると感じられるお客様をお見かけした際は、「何かお困りでしょうか。」とすすんで声をかけましょう。

行きたい部署の場所が分からないお客様には、執務室の前までご案内するようにしましょう。また電話で来庁場所についてたずねられた場合は、お客様の来庁手段（車だとG階に到着・電車やバスなら1階に到着）を意識し、お客様がご存知の分かりやすい場所（銀行ATMや防災センター、市民ホール等）を基点に説明しましょう。



例えば「G階を1階だと思い込んでいるお客様」には

- ①現在地から説明（～階というのではなく、「1つ下」、「1つ上」などと説明）しましょう。
- ②エレベーターでどのボタンを押してくださいと具体的に説明しましょう。

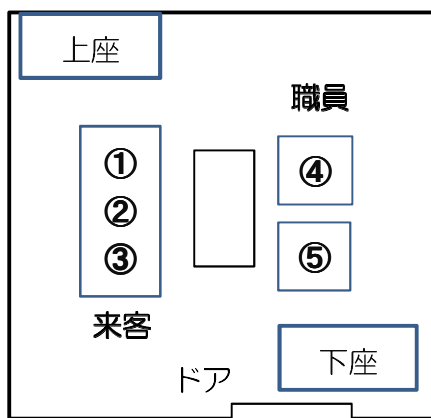


(4) その他

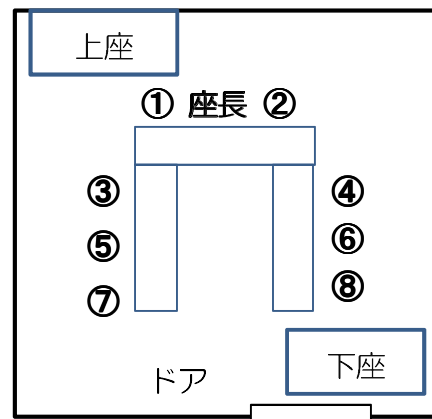
応接室や会議室での席順（基本）

- お客様をお迎えする時は上座を勧めましょう。
- 応接室等では、ドアや出入口から遠いほうが上座です。
- 職場内の応接スペースの場合、業務エリアに近い側が職員用となります。
- 乗り物では、お客様の好み等があるため、その場の状況に応じて臨機応変に対応しましょう。

Case 1 応接室



Case 2 会議室



3. クレーム対応 Q&A

《窓口編》

Q. 同じ主張で何度も来庁されるお客様への対応に困る。どうすれば良い？

A. まずはお話を伺った上で、何度来ても回答は変わらないことを伝えましょう。

○例えば、
対応時間をあらかじめ決めておきましょう。
「今日は10分だけお話を伺うことができます。この後会議がありますので、10分経ったらお引き取り願います。」等の対応をしましょう。



Q. 他課の案件で怒られ続ける。どうすればよい？

A. マジックフレーズを使いながら聴きましょう。

○例えば、
お客様にしてみれば、同じ宝塚市職員として訴えています。
私の担当でないのだけど…、と思わず、まずは聴きましょう。
「そんなことがありましたか」「それは大変でしたね」とあいづちを打ちながら、時には、**「申し訳ございません」「失礼いたしました」**等を使い、話の内容をメモしましょう。
担当課で対応が必要な場合は、連絡先を伺ったうえで、またこちらから連絡をすると伝えるか、聴いた内容を伝えたいうえで、他部署へ案内しましょう。

- Q. 言った言わないの水掛け論になった場合、どのように対応すればよい？謝るべき？
A. 決して議論をしないようにしましょう（一人に対応しないようにしましょう）。

○例えば、

「こちらの説明が正しく伝わらなかったようです。申し訳ございません。」

もしくは、

「こちらの思うところが伝わらず、ご気分を害されたようで申し訳ございません。」とお伝えしましょう。

※ これはお客様のお気持ち(誤解・不愉快になっているお気持ち)に対する心配りとしての謝罪です。こちらが何かミスをしたという謝罪ではありません。

次に、「**あらためて私が〇〇について説明します。**」と伝えましょう。

※ 決して議論はしないようにします。このようにすると、言った言わないという水掛け論を避けることができます。そして、落としどころへ入りましょう。

- Q. 窓口に来られないお客様への対応（窓口で説明が必要なもの）、どうすればよい？
A. 理由を確認しましょう。

○例えば、

なぜ窓口に来られないのか、理由を確認しましょう。

来られない理由によって、組織としてどう対応するか判断しましょう。

なるほどと思う理由があれば特別扱いしてもよいでしょう。

逆に一律窓口に来てもらわないと困るとすると、適切なサービスが提供できないこともあるので、障がいのある方等へは、心遣い、配慮が求められます。

【ここは注意】

自宅に来るように言われても、すぐに行かないようにしましょう。

市役所はちょっと言えば来てくれるということになれば、きりがないので行く際には理由付けが大切です。万一、行く必要が生じた場合も1人では行かないようにしましょう。

Q. 「上司や市長を出せ」などと言われた時の判断・断り方・引継ぎ方は？

A. 上司でなくても、担当が代わるだけで解決する場合があります。

○例えば、

「私が担当です。責任を持って私がお話を伺い、上司に報告をいたします。」
とお伝えし、上司や市長は出さないことが基本です。お客様がいくら言われても、これを繰り返しましょう。

例外は・・・

【引き継ぐ場合、または上司が出た方が解決が早い場合】

若い職員は嫌だと、自分を権威づけたい方（年齢や地位が高い方等）等、上司が出れば、出ただけで満足する、というのが分かれば上司に出てもよいでしょう。

【職員に相当なストレスがかかっている場合】

怒鳴られたり、胸ぐらをつかまれるなどした場合、上司が出る前に他の職員が出て複数で対応しましょう。

退去を命じる、警察に通報するなどの場合は、上司が出ましょう。

※ 上司と親しい間柄の方や役席が高い方の場合も分かっていたら上司が出た方が良いでしょう。

Q. 即答を求められたとき、どのように対応すればよい？

A. 即答できるものは即答しましょう。

確認が必要なことは確認しないと対応できないと、きっぱりお伝えしましょう。即答できないものは、受け付けた者か、後で担当から責任を持って答える旨をお伝えしましょう。

○例えば、

「検討して(調べて)、あらためてお返事いたします。」

と回答しましょう。

次に、「お答えに間違いがあると困りますので、調べてからご連絡いたします。ご連絡先・お名前をお教えてください。ご連絡先をお教えいただけない場合は、お話を伺うのみになります。」とお伝えしましょう。

《電話編》

- Q. 業務と関係のない電話等に1～2時間かかることがある。切るタイミングが分からない。
- A. 切る理由をいくつか考えておきましょう。

○例えば、
××時から会議が入っている等の理由を伝え、「**〇分だけお話を伺うことができます。**」とお伝えしておきましょう。
その時間より長引いた場合、お断りして良いでしょう。

【内容が業務にかかわらない場合】

「もうお話は伺いました、私どもでは、**お答えする立場にございません。電話を切らせていただきます。**」と、お伝えしましょう。
何度かかかってきても同じ回答を繰り返しましょう。メモを取り、上司へ報告しましょう。

- Q. 毎日同じお客様が同じ内容の電話で無理を言ってくる。どうすればよい？
- A. 話を聴き何回も回答している場合は、下記のように回答しましょう。

○例えば、
「**お話は伺いました、説明は既に済んでおります。これ以上の説明はございません。電話を切らせていただきます。**」と、回答しましょう。

それでもかかってきたら・・・

係長（課長）対応に切り替えると良いでしょう。他の人が電話を受けたとしても、同じお客様だと思ったら、担当の係長（課長）に代わりましょう。窓口に来たとしても、「**〇〇さんの担当は係長（課長）の〇〇です。**」と伝え、その係長（課長）に代わりましょう。

「そんなの誰が決めた。」と言われても、「**私どもの組織が決めました。**」と答えられます。

つまり、窓口を一本化するという事です。一人に決めると、「**既にそのお話は、伺っており、それに対する回答もしております。ですので、お答えすることは何もございません。**」と、答えられます(言い切れます)。

Q. 電話で即答を求められる。どのようにすればよい？

A. 折り返しの電話を申し出ましょう。

○例えば、

お調べいたしまして、あらためてこちらからお電話をさしあげます。ご連絡先をお教えいただけますかと回答しましょう。

【匿名の方の場合】

「ご連絡先をお教えいただければ、一般的なお話しかできませんし、詳細をこちらでお調べすることもできませんので、お名前、ご連絡先をお教えください。」と話しましょう。

【明らかに言いたいだけの人だとわかった場合】

「お名前もご連絡先もお教えいただけないようでしたら、電話を切らせていただきます。」と、言って切る方法もあります。

お客様によって、また内容によって対応を変えましょう。

Q. 電話を受けたときに既に怒っていた。どのように対応すればよい？

A. お客様の真意を確認しましょう。

○例えば、

クレームを言うお客様は大体怒っておられます。

いきなりできないとお伝えせずに、まずお客様のお話をしっかりお聴きしましょう(あいづち、質問をしながら)。

「どのようなことがございましたか。」と、言いながら、お客様の真意を確認しましょう。

そして、お客様が落ち着かれてからこちらの説明をしましょう。

Q. 「前住んでいた所はやってくれた」と、他市と比較される。どのように回答したらよい？

A. 他市とは違うことを理解してもらいましょう。

○例えば、

【聴いた内容が宝塚市でもできそうだった場合】

「そうでしたか、それはどちらにお住まいだったのですか。」と、詳しく聴くやり方が一つです。

「ありがとうございました。今後の検討材料にしつつ、活用させていただきます。」で締めましょう。

【検討の余地がある場合】

「上司に報告いたします。」というやり方もあります。

【明らかにできない場合】

「申し訳ございません。〇〇の理由で、宝塚市ではやっておりません。」と、事実論で答えましょう。できませんではありません。

もしくは、

「兵庫県では全ての自治体がこのようにやっております。と申しますのは…」と理由を述べましょう。特有の理由があるはずです。

宝塚市待遇マニュアル

発行：平成29年11月 宝塚市総務部人事室人材育成課
マニュアル作成にあたっては、待遇研修参加者及び講師による意見を参考としています。