

都留市職員接遇ハンドブック

はじめに

私たち職員が日々行っている仕事は、福祉や教育などの事業をはじめ、道路や上・下水道などのインフラ整備まで、言うまでもなく全て行政サービスであり、職員は皆サービス提供者です。

そして、サービス業としての評価を受ける上で、「待遇」はその基礎となるものです。

本市では、平成10年12月に作成した「シャイン・アップ マニュアル」に基づき、待遇に取り組んできましたが、依然として、職員の待遇に対して厳しい批判や指摘は絶えることはありません。

そこで、さらに積極的に待遇に取り組むために「都留市職員待遇ハンドブック」を作成しました。

このハンドブックでは、私たち職員が市民の方々をはじめ、全ての方に対して「もてなす」という気持ちを持つために、接する全ての方を「お客様」と表現しています。

このハンドブックは、職員全てが質の高い行政サービスを提供していくために必要な、待遇を身につけることを目的に作成しましたが、このハンドブックの内容どおり実行すれば完璧というわけでもありません。

ハンドブックの内容を基礎知識として習得し、状況に応じた対応を職員各々で工夫していく必要があります。

職員一人一人は個人であると同時に市役所の代表でもあり、ひとりの評価は市役所全体の評価につながりますので、職員全てが「おもてなし」の心を持ち実践すれば、市役所全体のサービスが向上するものと確信しています。

接 遇 と は

接遇という言葉は、「応接、接待、処遇」などから合成された言葉で、「仕事などの目的を持った人と人とが接触し、お互い気持ちよくスムーズに、その目的を果たすための心構えや方法」とされています。

常に相手の立場になって話を聞き、その目的を的確に理解するとともに、必要に応じて、相手にもこちらの目的や主旨を理解してもらい、信頼関係を築きながら、円滑に仕事を進めることが重要です。

接遇の基本は、「相手の身になって考えるやさしい思いやりを持ち、その温かい気持ちを形にして伝えること」です。

その場限りの言葉遣いや態度だけでは、お客様との真の信頼関係は築けません。

日頃から、仕事に関する知識や能力の向上に努め、責任を持って職務を遂行し、誠意を持ってお客様に接する日々の積み重ねで、お客様との信頼関係を一層深めていくことができるのです。

◎職員の接遇に対する苦情・抗議事例

- ・おしゃべりに夢中で来客に気づいていない。
- ・「お前たちのために仕事をしてやっている」という感じで、とても「市民に気持ち良く利用してもらおう」という意識が感じられない。
- ・仕事中ガムを噛んでいる職員を見かけるが、見ていて気持ちの良いものではない。
- ・窓口で腕組みをして対応された。
- ・言葉遣いが悪い。投げ捨てるようなモノの言い方をされた。
- ・電話をしたら対応が悪く、取次ぎでも3分近く待たされた。
- ・窓口で長く待たされイライラしているときに、カウンターの奥で大声で笑っている職員がいた。
- ・申請手続きに来たとき、タライ回しにされた。
- ・電話で用件を全部言った後に、「担当に変わります」といわれ、担当者が変わったが、用件の引き継ぎをしていなくて、もう一度最初から説明させられた。

身だしなみ

初対面での第一印象は、出会って数秒で、しかもその55%が見た目
決まると言われています。

あなた自身の身だしなみが、お客様に信頼感を与えるものであるかどう
かを普段からチェックしてみてください。

チェックポイント

- お客様にだらしない印象を与えていませんか
- 職場にふさわしい服装ですか
- 髪は清潔にしていますか。職場にふさわしい髪型・髪色ですか
- 無精ひげになっていませんか
- お化粧は自然な感じですか
- 爪は伸びすぎていませんか
- 派手すぎるマニキュアではありませんか
- 名札はきちんとつけていますか
- アクセサリーは目立ちすぎていませんか
- サンダルで歩いていませんか

あいさつ

あいさつは接遇の基本です。

あいさつをすることでお客様への印象も変わり、安心感を与えるとともに、仕事をスムーズに運ぶ第一歩となります。

「心をこめて」、「自分から進んで」、「大きな声でハッキリと」、「明るく笑顔を添えて」を常に心がけましょう。

あいさつの基本用語

「おはようございます」

「こんにちは」

「ありがとうございます」

「申し訳ございません」

「少し（少々）おまちください」

「お待たせしました」

「失礼いたします」

「はい、かしこまりました」

「お疲れ様でした」

※ 職員同士でもしっかりあいさつをしましょう。

「ご苦勞様でした」は、本来、上位の人が下位の人に使う言葉ですので、使い方には気をつけましょう。

言葉づかい

○話しやすい雰囲気をつくりだす

お客様は気持ちよく、スムーズに手続きを済ませたいと思っています。

窓口にいらっしゃったお客様には、誠意を持って接し、満足が得られるように努めましょう。

○言葉づかいのポイント

- ・聞き取りやすいように、ゆっくりと明瞭に
- ・語尾は伸ばさず、上げずに、はっきりと
- ・ていねいすぎず、なれなれしくならず
- ・あいまいな言葉や専門用語を使わずに

○表現の例

分類	好ましくない表現	好ましい表現
質問	<ul style="list-style-type: none">・何の用ですか・ちょっといいですか・どうですか・もう一度言ってください	<ul style="list-style-type: none">・どのようなご用件でしょうか・今よろしいでしょうか・いかがでしょうか・恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけますか
回答	<ul style="list-style-type: none">・ないです・わかりました	<ul style="list-style-type: none">・ございません・かしこまりました
依頼	<ul style="list-style-type: none">・すみませんが・少し待ってください	<ul style="list-style-type: none">・お手数ですが、恐れ入りますが・少々お待ちください
謝罪	<ul style="list-style-type: none">・ごめんなさい (すみません)	<ul style="list-style-type: none">・申し訳ございません、失礼いたしました、ご迷惑をおかけしました
その他	<ul style="list-style-type: none">・今、席にいません・言っておきます	<ul style="list-style-type: none">・ただいま席をはずしておりますが・申し伝えます

来客時の対応

窓口、または各課にお客様が来られたときは、明るくあいさつをし、「どのようなご用件でしょうか」と、積極的に声かけをしましょう。

担当者が席をはずしている場合、まずはお客様に座って待っていただけるよう案内し、その後、担当者呼びます。

書類の受け渡しや、また、お客様の印鑑を預かる場合も両手での受け渡しを心がけましょう。

手数料等、金銭の受け渡しについては、トレイを使うなどして丁寧に行いましょう。

職員にとっては日常的で簡単な手続きであっても、ほとんどのお客様は普段あまり接することがないので、必要以上に難しく感じている場合があります。

そういった気持ちを理解して対応しましょう。

○お客様にお待ちいただく場合

あらかじめ、事務処理に時間がかかると判断される場合は、受付時に目安となる待ち時間を伝えましょう。

特に、他のお客様より時間のかかる場合は、その理由も説明しておきましょう。

待ち時間を知らされずに待たされているお客様は、通常よりも待ち時間を長く感じるものです。

○常に窓口に注意を払いましょう

窓口に座っているときはもちろん、座っていなくても、窓口付近に気を配ってください。

来庁したお客様が窓口に立ったとき、声がかかるまで対応しないなどということがないよう、迅速に立って対応しましょう。

また、困っている様子や迷っている様子のお客様を見かけたら、一言、声をかけましょう。

○整理整頓を心がけましょう

お客様をさわやかに迎えするためにも、私たちが気持ち良く仕事をするためにも、窓口や職場内は清潔に、また常に整理整頓を心がけましょう。

電 話 対 応

電話は、直接相手が見えないため、勘違いや感情に行き違いが起こりやすく、相互の信頼関係が崩れてしまうことがあります。

メモをとったり、復唱したりするなど、より一層の細かい気配りが必要です。

また、早口にならず、ハッキリと話すようにしてください。

① 電話がかかってきたら

ベルが鳴ってから、3回以内に電話に出るようにしましょう。

それ以上ベルが鳴ってから出る場合は、「お待たせいたしました」の一言を忘れずにしましょう。

「はい（おはようございます）、都留市役所〇〇課 □□です」

最初に所属名を名乗るのは当然ですが、自分の名前まで名乗ることによって、お客様に安心感を与えるとともに、自分自身の対応に責任を持たせます。

誰からの電話であれ、本市がお世話になっていることには変わりありませんので、「お世話になっております」と添えましょう。

② 用件を受ける

【お客様が担当者を指名されている場合の応対例】

「はい、おつなぎしますのでお待ちください」といって担当者につなぎます。

【担当者の指名がなく、用件を話しはじめた場合の応対例】

まずは用件を確認し、その後、担当課へつなぎます。

「〇〇のことですね？□□課が担当になりますので、おつなぎしますのでお待ちください」といって担当課の担当者へつなぎます。このとき、お客様の話された用件を簡単にでもいいので担当者へ伝えましょう。担当者の心の準備ができ、お客様に2度同じ説明をさせることを防ぎます。

③ 名指し人が不在のとき

お客様から指名された職員が不在のときは、お客様に不在であることをお詫びし、その職員になったつもりで応対するようにしましょう。

まずはお詫びし、その職員の状況を伝えましょう。

【庁内にいるが離席中の応対例】

「申し訳ございません。あいにく〇〇は席をはずしております」

【外出中の応対例】

「申し訳ございません。あいにく〇〇は外出しております」

【休暇中の応対例】

「申し訳ございません。あいにく〇〇は休暇をいただいております」

次に代案を提案（意向を伺う）します。

「戻りましたらお電話いたしましょうか」

「お急ぎでいらっしゃいますか」

「よろしければ伝言を承りますが・・・」

伝言を受けた場合や連絡先を聞いた場合は、必ず復唱して内容（名前、用件、連絡先）を確認し、最後に自分の名前を告げます。

「私、〇〇課□□が承りました」

苦 情 対 応

市役所への苦情にはいろいろなものがあります。

“大切なお客様の声をお聞きする”という気持ちで苦情に耳を傾けます。

【苦情を持ったお客様に対する対応】

- ・感情的にならずに、相手の話を最後までよく聞く。
- ・苦情の内容を聴き取り、原因・処理方法などを判断する。
- ・相手の立場に立って共感する態度をとる。
- ・言い訳、責任回避はしない。
- ・焦らず、じっくり時間をかける。
- ・改善に向けた提言、提案を行う。

手 順	アドバイス
① まず、冷静になって話をする土壌づくりを	<ul style="list-style-type: none"> ・座っていただく（立っていると、感情的になる）。 ・相手が大きい声のときは、少し小さい声で対応する。 ・自分の名前をはっきり告げる。 「私、〇〇課の□□です」
② 相手のいうことを感情的にならずに、謙虚に聴く。	相手が感情的な間は、途中で話を遮ったり、反論したりしない。
③ 相づちを入れる。	<ul style="list-style-type: none"> ・共感する態度で 「そうなんですか」 ・相手の言葉を繰り返す 「・・・だったんですか」 ・なかなか怒りが収まりそうにないときは場所を変えて。 「詳しくお聴かせください」⇒「どうぞこちらへ」（応接コーナー等へ案内）
④ 相手の状況を的確に把握し、冷静になってきたら。	よくわからない点については、質問し、苦情の原因を正確に把握する。
⑤ 苦情の趣旨を理解していることを説明。	<ul style="list-style-type: none"> ・説明内容について自分で判断できないときは、上司の判断を仰ぐ。 ・自分が担当でない場合

	「その件でしたら、〇〇課の□□が担当者です。ただ今呼んでまいりますので、少々お待ちください」⇒状況を簡潔に引き継ぐ。
⑥ 苦情を生かす。 苦情の発生した原因を分析し、再発しないよう対策を講ずる。 担当職員間、関係部署に連絡し、情報を共有する。	・相手の要望に添えないときは、はっきりその旨を伝えるとともに、たとえ法律、条令、規則などによってできない場合も、一方的に突き放した言い方はせずに、法律などの趣旨を説明し理解を求める。 「ご事情はわかりました。現状の決まりでは、～して差し上げられないものですから、何とかご理解いただけないでしょうか」

【苦情電話に対する対応】

苦情電話は、相手が気分を害して感情が高ぶっている場合が多いので、最初にうけた職員の対応が重要です。

声の調子から「苦情」であることを感じたら、苦情が起きる責任の一端はこちらにあると考え、謙虚な姿勢で冷静に臨みましょう。

健康管理

お客様に対して、いつも変わらぬ感じの良い対応をするためには、心身ともに健康であることが大切です。

積極的に気分転換を図り、疲労回復に努めるなど健康管理に努めましょう。

管理監督者は、自身の健康管理と同時に管下職員の健康にも気を配りましょう。