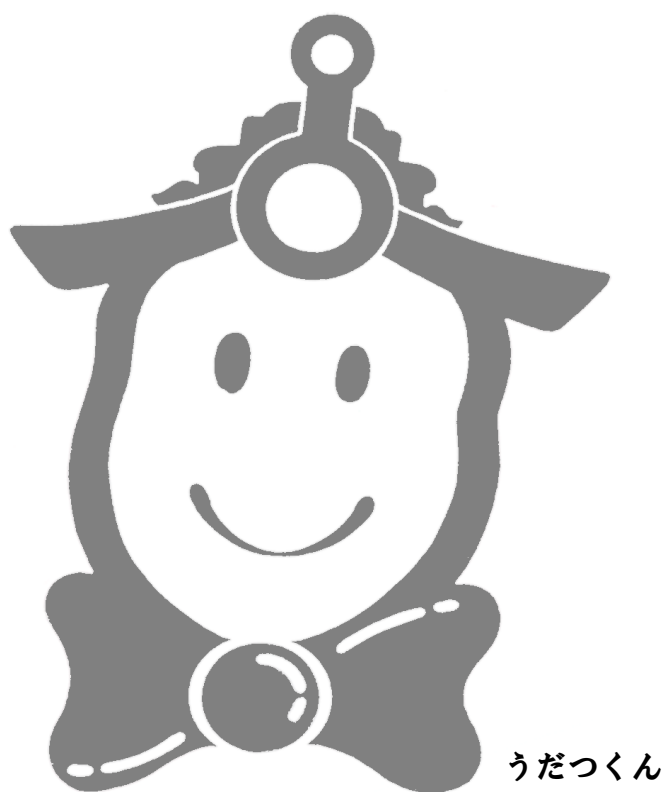


おもてなし

(接遇マナー向上マニュアル)



美濃市職員接遇マナー向上委員会

目次

1 はじめに.....	1
2 庁内環境.....	2
3 身だしなみ.....	4
4 表情・態度・あいさつ・お辞儀.....	6
5 来客・窓口対応.....	8
6 電話対応.....	12
7 苦情対応.....	16
8 職員としてのマナー.....	18
チェックリスト.....	24

1 はじめに

行政サービスには様々な分野がありますが、市役所で手続きをすることでそのサービスを受けることができます。

美濃市の行政サービスを受けるためには、美濃市役所が窓口となり美濃市職員が対応をします。

私たち職員はその時に快く利用していただくため、「おもてなし」を基本コンセプトとしたマニュアルを作成しました。

このマニュアルにより、お客様の気持ちに立った対応をするように心がけていきます。

「美濃市役所は前より対応が良くなった」と言っていただけのように、親しまれる職員を目指し、公平なサービスが提供できるよう職員全員で取り組んでいきます。

おもてなしとは

「おもてなし」とは、一言で言い表すことができませんが、来庁者＝お客様と考え、常にお客様の立場に立って考えることが重要です。

私たちは、そのためにマニュアルを作成し、職員一人一人が熟読し、実行することで「おもてなし」の対応ができるのではないかと考えます。

ただ、一概にマニュアルだけ守っていても達成したとは言えません。マニュアルだけ守り自己満足するのではなく、お客様が「おもてなし」のある対応であったと感じていただけて初めて達成したと言えます。

お客様に快くご利用していただくために、常にマニュアル以上の行動をすることが大切です。

2 庁内環境

目的

■お客様が利用しやすい環境を整えます

お客様が来庁してまず目に入るのは窓口です。すべてのお客様に分かりやすい庁内となるよう整理整頓をし、いつでも気持ちよくお越しいただけるよう心がけます。

具体的行動

■気持ちよく利用していただく環境づくり

- カウンター・窓口は塵や埃がないよう清潔にし、不要なものが置いてないか常に整理整頓を心がけます。
 - ・パンフレット等は残り枚数を確認し、見やすい位置に配置します。
 - ・ポスターやチラシの期限切れ等には気をつけます。
 - ・個人情報保護のため、資料の置き場所に注意します。
- 円滑な対応ができるよう、担当者でなくても、すぐに書類が取り出せるようにします。
 - ・資料の山積みはすぐに資料が取り出せず、スムーズな対応が出来ないので、取り出しやすいように整理します。
- 明るい庁内を職員の笑顔と気持ちでつくります。
 - ・明るい心のこもったあいさつをしましょう。
- 来庁したお客様には常に気を配ることを心がけ、迷っている様子が見られたら声をかけ対応します。

うだつくんワンポイント

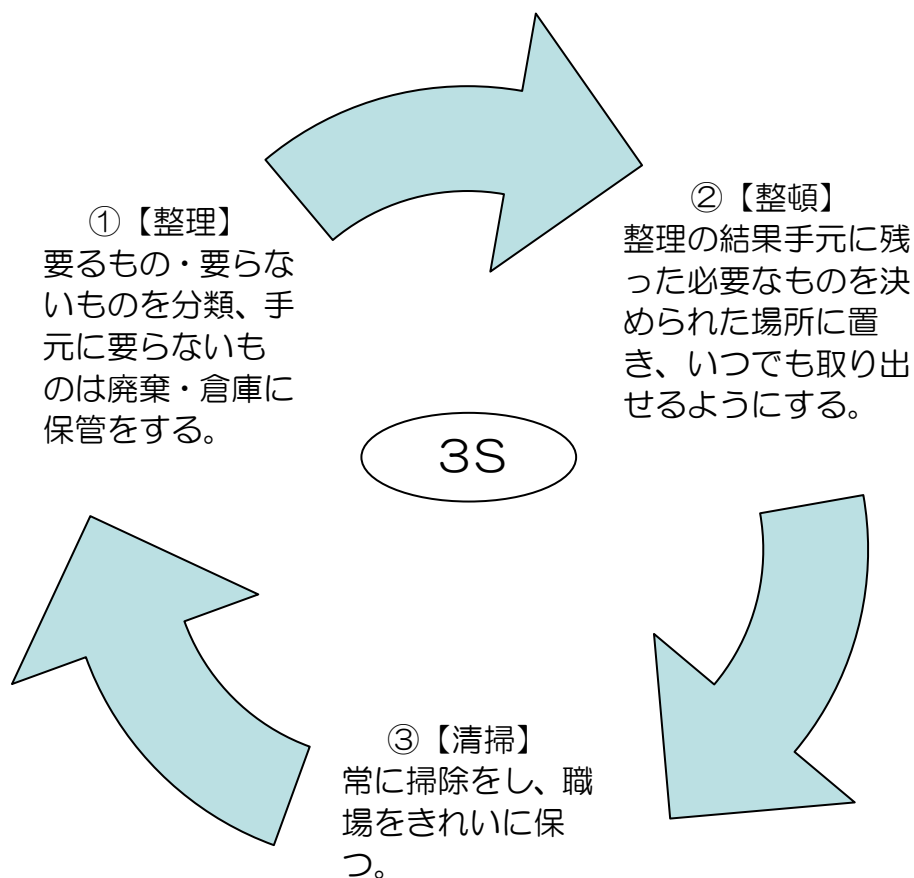


お客様を不快にしてしまう環境とは

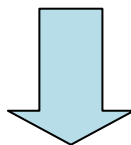
- ・窓口が汚い、職員の机は資料で散らかっている
- ・どこに行けばいいのかわからない、雰囲気暗い

市役所は美濃市の顔です。5S「整理・整頓・清掃・清潔・習慣」を常に意識し、職員全員で庁内環境を整えていきましょう。

【5Sとは】



④【清潔】 3S を維持する。維持するための活動・工夫をする。



⑤【習慣】 職場環境を改善するうえで大切なルール（3S+清潔）を各自徹底・習慣化する。

3 身だしなみ


目的

■清潔感のある身だしなみでお客様から信頼をいただきます

人の印象は、見た目ですべてが決まります。来庁したお客様に、職員の身だしなみで不快に思われないよう、信頼、安心していただけるよう、清潔感のある身だしなみを心がけます。

具体的行動

■清潔感のある身だしなみ

男女共通事項	
髪型	<ul style="list-style-type: none"> ・金髪や不自然な色に染めない。 ・寝癖は直す。
爪	<ul style="list-style-type: none"> ・長くなり過ぎないように整える。
服装	<ul style="list-style-type: none"> ・サンダル、スリッパを履かない。 ・汚れのある服やサイズが合っていない服を着ない。 ・名札をお客様に見やすい位置につける（胸の位置につけるか、もしくはストラップで下げる。（ストラップは無柄の物を使用。） <div style="text-align: center;">  <p>和紙どうだつのまち 秘書課 美濃太郎 Mino Taro 美濃市</p> <p>(名札の見本)</p> </div>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・だらしない姿勢をしない（足を組まない、頬杖をつかない、ポケットに手を入れない等）。 ・体臭、口臭、香水等の匂いに気をつける。 ・名刺を持ち歩く。

男性	
髪型	<ul style="list-style-type: none"> ・長髪にしない。
顔	<ul style="list-style-type: none"> ・髭は剃る。
服装	<ul style="list-style-type: none"> ・スーツ、ネクタイ着用を基本とする。ただし、作業等がある場合は作業のしやすい格好をする。

女性	
顔	・化粧はナチュラルメイク。
爪	・派手なマニキュアをしない。
服装	・必要以上に華やかな格好をしない。 ・露出の多い服装は避ける。 ・アクセサリはシンプルなデザインのものを選ぶ。

上記はほんの一例です。ここに掲げたもの以外のことで、身だしなみについて良いか悪いか少しでも判断に迷うようなことがある場合は、基本的にはいけません。

常に「お客様からどう映っているか」という視点で考え、また、TPO（Time：時、Place：場所、Occasion：場合）に応じて判断し、お客様に失礼のない、市職員として相応しい身だしなみを心がけます。

4 表情・態度・あいさつ・お辞儀

目的

■表情・態度・あいさつでお客様に安心感をもっていただき、 おもてなしの心で対応する

多くのお客様にとって市役所は不案内な場所であると言えます。お客様は、どこに行けばよいか、どのような手続きをすれば用が足りるか、持ってきた書類は足りているか、不安を持って市役所にいらっしゃいます。そんなお客様の心に安心感を与えられるような表情・態度・あいさつを目指します。

不安感ではなく安心感を持って市役所での事務手続きを行っていただくことで、市役所に対する印象も変わり、お客様の満足度、信頼度の向上、また申請等の正確性が期待できます。

具体的行動

(1) 安心感を与えられる表情づくり

- ・つくり笑顔でない、自然な笑顔でお客様に接します。
- ・口角を上げることを常に意識することで、声をかけやすい表情になります。
- ・接客においては、『喜怒哀楽』のうち『怒』の表情は不要です。これ以外の表情を状況に応じて使い分けます。
- ・お客様の表情を読み取る上でも、しっかりとお客様の目と顔を見ましょう。お客様の目を見て話すことで、こちらも早口にならず丁寧に話すことができます。

うだつくんワンポイント



お客様に不安を与えてしまう表情とは

- ・怒ったような表情 → 接客において論外です。
- ・無表情 → これも声をかけづらいものです。
- ・視線を合わせない → 話を聞いてもらえているのか不安になります。

(2) 安心感を与えられる態度づくり

- ・ プロであるという自覚を持ち、自分の職務はもちろん、課内の職掌についても把握に努めます。そうすることで得た自信は堂々とした態度に表れます。
- ・ 自分にわからないことを相談された場合、困っている表情をお客様の前で見せてはいけません。お客様はますます不安になってしまいます。まず落ち着いてお客様に一言おことわりをしたうえで、上司や他の職員と相談して対応します。
- ・ 用件によっては、長い時間お客様をお待たせすることもあります。事務処理が長時間にわたる場合は、適宜お客様へ状況をお伝えします。
- ・ 立っているお客様、座っているお客様、それぞれに応じてこちらも目線の高さを合わせるようにします。

うだつくんワンポイント



お客様に不安を与えてしまう態度とは

- ・ ぼそぼそと声が小さい、おどおどとした態度
 - どちらも自信の無さに起因するものです。この人で大丈夫かな?と思われるてしまいます。
- ・ 長い間放置される
 - 不安な中での待ち時間は、実際の時間より長く感じるものです。待つ身のお客様と自分の時間の感覚は違うことを常に意識しましょう。

(3) あいさつ

- ・ あいさつはお客様に対し気持ちや態度を表すために行うだけでなく、「このお客様に対して心から正しく接しよう」と自分に言い聞かせる働きもあります。
- ・ お客様、職員、すべての人に対して進んであいさつします。
- ・ あいさつとともにお辞儀をすることで、より丁寧なおもてなしの心を表現できます。(お辞儀についての詳細は23ページ参照)

慣れない場所で慣れない手続きを行うというのは不安なものです。お客様の立場に立ち、その気持ちを汲み取った表情でお客様に接しましょう。逆におもてなしする私たち職員にとって、市役所は自らの職場であり、市役所業務のプロなのです。一人一人が自信を持った態度でお客様の不安を安心に変え、より信頼される市役所を形作っていきましょう。

5 来客・窓口対応

目的

■お客様に気持ちよく思ってもらえる窓口対応をする

お客様の要求をいち早く理解し、こちら側の意思を十分にお伝えし、気持ちよく用件を済ませていただくためには、お客様の立場に立った円滑なコミュニケーションが必要です。

具体的行動

(1) お出迎え

窓口対応でお客様に気持ちよく思ってもらえるには、最初のお出迎えが肝心です。おもてなしの心を持ち、あいさつと笑顔でお出迎えします。

- 「おはようございます。」「こんにちは。」
 - ・お客様の目を見て、笑顔で、自分から進んであいさつします。
- 「どちらにご用ですか。」「ご用件は承っておりますか。」
 - ・迷っているお客様には積極的に声をかけます。
- 「大変お待たせしました。」
 - ・窓口が混雑し、お待たせした場合は一言申し添えます。

(2) ご用件を伺う

片手間に話を聞くことなく、真摯な態度でご用件を伺います。

●聴き方のポイント

- ・素直な気持ちで、話の腰を折らず最後までじっくりと聴く。
- ・顔と体をお客様に向け、目線は同じ高さにする。
- ・相槌を打つ、復唱する。
- ・内容を記録するためメモを取る。

- 「どのようなご用件でしょうか。」
 - ・来庁目的をお伺いします。

(3) 対応

用件を確認したら、自分が対応可能なのか、別の職員が担当なのか判断します。自分が対応可能な場合、用件について説明を行います。別の職員が担当の場合、別の担当者までご案内します。

●話し方のポイント

- ・内容を整理して順序よく話す。
- ・あいまいな言葉は使わずに、簡素に分かりやすく話す。
- ・ゆっくり、はっきりと聞きとりやすく話す。
- ・一方的に話をしない。
- ・丁寧過ぎず、なれなれし過ぎず。
- ・専門用語、法律用語、略語は使わない。
(国保→国民健康保険、社協→社会福祉協議会)

●「ご用件は〇〇でよろしいでしょうか。」

- ・内容を復唱し、しっかりと確認します。
- ・自分で判断できない場合は、周りに相談します。

1. 担当者が自分である場合

●「私〇〇が承ります。」

- ・調べたりすることに時間がかかりそうな場合は、あらかじめ時間がかかることを伝えます。
- ・記入していただく書類がある場合は、記入例を提示します。
- ・いくつも書類の提出が必要なものは、口頭だけでなく、紙に書いて説明します。
- ・即答できないことはその場で回答せず、連絡先を聞き、後日回答をします。その際には、返答が遅くなる理由を説明し、丁重にお詫びします。

2. 担当者が自分以外の職員の場合

●「担当の〇〇ですね。少々お待ちください。」

- ・担当者にお客様の用件を伝え、担当者からも「〇〇の件ですね。」と、二度手間をおかけしないように確認します。

●「申し訳ございません、担当の〇〇はただ今不在です。差し支えなければ私がお用件を承ります。」

●「かしこまりました、〇〇が戻りましたら、そのように申し伝えます。」

- ・担当者でなくても対応が可能な場合は、自分が対応します。
- ・担当者でなければ対応ができない場合は、お客様の都合を確認し、担当者に必ず伝えることを約束します。

3. 担当者が他の課の職員の場合

- 「〇〇の件につきましては〇〇課が担当しております。」
- 「よろしければご案内いたしましょうか。」
 - ・お客様をご案内し、担当の課まで誘導します。
 - ・ご高齢、足の不自由な方はエレベーターを利用していただくなど負担がかからないようにします。

※内容が複数の課に関係する場合

- ・関係する課の担当者呼び、一度に話ができるようにします。

4. 用件が市役所ではなかった場合

- 用件が市役所外の場合はどこへ行けば良いのかご案内します。
 - ・市内の場合は地図をお見せしながら所在地をご説明します。

●言葉遣いのポイント

1. 正しい敬語を使う

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。

<よく使う敬語の例>

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う	聞きます
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
する	される、なさる	いたします	します
居る	いらっしゃる	おる	居ます
行く	いらっしゃる	参る、伺う	行きます
来る	お越しになる	参る、伺う	来ます

うだつくんワンポイント



二重敬語に注意

二重敬語は正しい言葉遣いではないため、使用してはいけません。

- <例> (正) お帰りになる or 帰られる
 (誤) お帰りになられる

※①「お(ご) …になる」②「(動詞) +れる・られる」

上記①と②を重複して使用することを二重敬語といいます。

2. クッション言葉を使う

「クッション言葉」は、会話に柔らかい印象を与え、人の心を和らげる役割があります。声をかけるとき、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、申し訳ない気持ち、敬う気持ちを伝えやすくします。

- ・恐れ入りますが
- ・申し訳ございませんが
- ・お手数をおかけしますが
- ・お差支えなければ
- ・あいにくですが 等

(4) 確認する

こちらが一方的に説明をするだけでは、お客様が話の内容を理解されたかどうか分かりません。また、聞かれた内容について説明が終わったからといって、お客様の市役所での用事がすべて終わったとは限りません。最後の用事が終わるまで、心をこめて対応します。

- 「ここまでの内容について分からない点はございませんか。」
 - ・ 正確な説明でも、お客様が理解していなければ意味がありません。一方的な説明でお客様が理解できないまま終わることのないよう、説明の合間に確認を入れます。
- 「他にご用件はございませんか。」
 - ・ 市役所で他に用件があるかお聞きし、ある場合はご案内します。

(5) お見送り

お客様の用事が終わられたら、気持ちよく帰っていただきます。最後まで「おもてなし」の心を忘れないようにお見送りします。

- 「ありがとうございました。」
 - ・ 最後まで笑顔で、気持ちのよいあいさつでお見送りします。

お客様の用事が終わり、市役所を出られるまで、おもてなしの心を持ち対応します。忙しいときほど「あかるく・やさしく・はっきり・ゆっくり・丁寧に・心をこめて」を心がけます。

6 電話応対

目的

■分かりやすく、正確な応対をします

電話での応対は互いの表情がわかりません。それだけに応対の仕方次第では、お客様に思わぬ誤解を与えてしまうこともあります。分かりやすさ、正確さに加え、「あいさつ」「話し方のトーン」など、お客様の気持ちを考えて、応対します。

具体的行動

(1) 電話のかけ方

①. 事前準備

- ・電話をかけるお客様の電話番号、所属、名前を確かめます。
- ・話す用件をあらかじめ整理し、必要な関係書類は手元に用意しておきます。
- ・電話をかける時間帯を考慮します。

②. 電話がつながったら

- ・必ず、所属、名前を名乗ります。
※たとえ職場内の電話であっても、「〇〇課(部)の〇〇です」と名乗ります。電話では顔が見えないので、受ける側はお客様なのか、職員なのかの区別がつかないためです。
- ・先方を確認
→ 「〇〇様のお宅でよろしいですか？」
- ・お客様の都合に配慮したあいさつ
→ 「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。」
- ・話したい方への取次をお願いする
→ 「恐れ入りますが、〇〇様はいらっしゃいますか？」

- ・話をしたいお客様が出たら、もう一度自分の所属、名前を名乗り、簡単なあいさつをします。

※電話がつながらない場合には・・・

- ・呼び出し音は10回程度を目途に電話を切ります。
- ・留守番電話になった時には、必ず、所属、名前を名乗り、再度かけ直しますと入れ、無言のまま電話を切ることがないようにします。

※本人が不在の場合

- ・基本的には、かけ直します。
 - 「ご都合のよろしい時間はございますか？また改めてお電話いたします。」

※時間を決める決定権はお客様にあります。

- ・折り返しお電話をいただく場合は
 - 「申し訳ございませんが、お戻りになりましたら、お電話いただけませんか。」
- ・伝言を頼みたい場合には
 - 「恐れ入りますが、お伝えいただけますか？」と簡潔に用件をまとめ、「私、〇〇と申しますが、お名前をお聞かせ願えませんか？」と電話に出たお客様を確認します。

③. 用件を話す

- ・用件を5W1Hに整理して、話します。
 - ※5W1H→Who（誰が）、What（何を）、When（いつ）、Where（どこで）、Why（なぜ）、How（どのように）
- ・専門用語、法律用語、略語は分かりやすい言葉に言い換えて話します。
- ・声の印象を意識します。
 - ※ゆっくり、はっきり、明るい声で話します。
 - ※事務的な口調にならないように、丁寧で柔い口調を心がけます。
- ・重要な所は再確認します。
 - 「以上でございますが、念のため復唱いたします。」

④. 電話を切る

- ・かならず締めくくりのあいさつをします。
 - 「よろしく願いいたします。」
 - 「失礼いたします。」等
- ・電話を切るのは、通常はかけた側が先に切りますが、お客様に先に切っていただいてから、そっと受話器を置きます。

(2) 電話の受け方

①. 電話が鳴ったら

- ・メモをすぐにとれる態勢をとります。
- ・3コール以内に受話器をとります。

(4コール目は「お待たせいたしました」の一言が第一声です。5コール以上の場合は「大変お待たせいたしました」とお詫びしてからお話を伺います。)

②. 必ず、課名、名前を名乗る

- ・「はい、〇〇課、△△係、□□です。」

(※課名及び名前を名乗り、責任を示すことで、お客様に安心感を与えます。)

③. お客様を確認する

- ・お客様の名前の確認。
→ 「△△会社の〇〇様でいらっしゃいますね。」
- ・お客様の声が小さく聞き取りにくい場合
→ 「申し訳ございませんが、お声が遠いため、もう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか？」
- ・お客様が名乗らない場合
→ 「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか？」

④. あいさつをする

- ・「いつもお世話になっております、本日はどのような御用件でしょうか？」

⑤. 用件を聞く

- ・必ずメモを取りながら話を伺い、要点を復唱します。
- ・相槌を打つ等、お客様の話を伺う態度も配慮します。

⑥. 用件に答える

- ・お客様に内容が分かりやすいように話します。
- ・すぐに答えられるかどうか判断し、すぐに答えられない場合は折り返し電話します。

⑦. 電話を切る

- ・かける時と同様に締めくくりのあいさつをし、電話を切るのは、お客様に先に切っていただいてから、そっと受話器を置きます。

●こんなときには

<p>1. 取次をする場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の名前、用件を確認します。 → 「〇〇様ですね。只今〇〇と代わりますので少々お待ちください。」 ・ 必要に応じて、メモを取ります。 ・ 雑音等でお客様が不快な思いをしないよう、必ず保留ボタンを押します。 ・ 30秒以上保留になるような場合には、お客様をお待たせしないためにも、折り返しお電話いたします。
<p>2. 取次をする人が席を外している場合等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎内で席を外している場合 → 「申し訳ございません。あいにく〇〇は席を外しております。こちらからご連絡いたしましょうか？」 ・ 外出で席を外している場合 → 「〇〇時に戻る予定ですが、戻り次第こちらからご連絡いたしましょうか？」 <p>※席を外している方に、連絡ミスをなくすために、メモ用紙を用い、必ず伝言メモを残しましょう。</p>
<p>3. 他の課へ引き継ぐ場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様に対して同じことを言わせないように、担当課（係）に要点を伝えましょう。特に、たらい回しにならないよう気をつけます。 → 「その件につきましては、〇〇課（係）が担当しております。そちらへおつなぎいたしますので、そのままお待ちください。」
<p>4. すぐに返答できない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 後ほど折り返してお電話いたします。 → 「調べまして、後ほどお答えいたします。ご連絡先をお聞かせ願えませんか？」
<p>5. 近くに電話をしている職員がいたら</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話中の職員の周りで、大きな音や話し声を出さないよう配慮します。

電話応対は市役所の顔

お客様が市役所まで来庁されず、電話で用件を伺う場合は、その電話応対で市役所のイメージ全てが決まります。職員の応対一つで美濃市役所全体が評価されるわけなので、その責任はとても大きなものです。

お互いの顔は見えなくても、職員は常にお客様の表情をイメージし、「おもてなし」の気持ちで、親切かつ丁寧な応対をこころがけてまいります。

7 苦情応対

目的

■お客様の気持ちを尊重し、トラブルへの発展を防ぐべく、職員一同問題の解決に努めます

苦情を申し出るお客様も、好んでその状況を招いたわけではありません。時として起こりうる職員の誤りや行き違いが原因で、不快な思いや、憤りを感じてしまったお客様に対し、職員は問題の解決に向けて一丸となり対応してまいります。

具体的行動

(1) 話をよく聞き、状況の把握に努める

- 苦情を申し出たお客様の話を、最後まで伺います。
 - ・話の途中で口を挟んだり、反論せず、まずは伺うことに終始します。
 - ・内容に間違いがないか確認するためにも、正確にメモをとり、話を伺います。
- 誠意を持ち、話を聞く態度にも気を配ります。
 - ・お客様の目を見て話を伺います。
 - ・話が長時間に及ぶ場合は、「椅子に掛けてもらう」「場所を変える」等お客様を気遣います。
- 職員は冷静な対応を心がけます。
- 事態が急を要する場合でも、上司への報告・連絡・相談を常に行い、職員が一人で抱え込むことがないように、周囲の職員も積極的にフォローいたします。
- 職員個人の主観や先入観で物事を判断しないよう、関係部署と連携し、極力2名以上の職員で対応いたします。
- 事実関係が不明で、その場で判断しかねる場合は、現場へ伺う等実態の調査を行います。

(2) お詫びまたは解決策を提案する

- 問題を放置することで、トラブルへ発展することがないように、職員は迅速な判断・対応を心がけます。

- お客様の主張を十分に尊重したうえで、問題解決の糸口を提案いたします。解決案はその場で判断出来なければ、お時間をいただき、関係部署内で十分に協議したうえで提案いたします。
- 職員からの説明や提案を行う際、専門用語、法律用語、略語は出来るだけ避け、お客様に分かりやすくお伝えいたします。
 - ・説明の根拠を法律や条例とする場合は、条文を示すだけでなく、その趣旨や理由を分かりやすく説明します。
- 職員に誤りがあったことが判明した場合は、丁重にお詫びを申し上げます。
- お客様の誤解を招くような、あいまいな返答をしないよう心がけます。
- お客様に納得していただけない場合は、上司に同席してもらい、納得していただけるまでお詫びまたは説明を続けます。
- お客様が納得された場合は、今後の業務改善に役立てる旨をお伝えし、指摘して下さったことへの感謝を込めて御礼を申し上げ、少しでも気持ちよく帰っていただけるように配慮します。

(3) 同じ苦情の再発防止を考える

- 苦情について、「問題となった原因」「職員の対応」「反省点」「今後に向けての改善策」等のポイントに分けて記録にまとめます。記録は課内もしくは庁舎内で回覧し、反省点や改善策等の課題を共有します。
- 回覧で十分でない場合は、積極的に議論する場を設け、改善策を関係部署の職員で導き出します。

苦情対応時に職員が心掛ける3カ条

1. お客様の立場に立って考えます。
2. 誠実かつ迅速に問題の解決に努めます。
3. 一人で抱え込まず、職員間で協力して対応します。

些細な行き違いが原因となり苦情やトラブルに発展することが少なくありません。職員がお客様の気持ちを尊重し対応することで、不快な思いが少しでも和らぐよう、「人と人」の温か味ある対話を心掛けてまいります。

8 職員としてのマナー

目的

■より信頼される職員を目指します

いつどんな時も全ての職員が『市役所の代表』という意識を持って行動し、より信頼される職員となるように努めます。

具体的行動

(1) 喫煙マナー

- ・決められた喫煙場所と喫煙時間を守ります。

喫煙マナー	
禁煙タイム	午前8時30分から午前10時00分 午後1時00分から午後3時00分
喫煙場所	本庁1階 車庫裏駐輪場 本庁3階 階段付近のベランダ 本庁4階 階段付近のベランダ 防災センター2階 南側のベランダ 防災センター3階 南側のベランダ

※禁煙タイム以外や指定された喫煙場所であっても、周囲への配慮を忘れないようにします。

外出時でも、喫煙場所や禁煙区間、歩きたばこ、ポイ捨ての禁止など、基本的な喫煙ルールは厳守します。

(2) 携帯電話のマナー

- ・会議中・勤務中はマナーモードにします。
- ・しばらく席を離れる時や外出時には必ず携帯します。
- ・自席での私用電話は慎みます。

(3) 訪問時のマナー

- ・ 公用車は邪魔にならない場所に駐車します。
- ・ 短時間で用件が済むよう、予めしっかり準備しておきます。
- ・ 約束の時間に遅れないようにします。(時間変更がある場合や遅れる場合は必ず事前に連絡をします)

(4) 名刺のマナー

名刺のマナー	
受け方	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、その上に受けます
渡し方	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手が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

(5) 文書のマナー

- ・ 送付相手の立場を考え、フォントの大きさや言葉を選び、柔らかい言い回しを使うなど分かり難さ、堅苦しさをなくします。
- ※市役所からの文書は堅苦しくて分かり難いと言われがちです。

文書を作成する際にも言葉づかい(尊敬語・謙譲語・丁寧語など)に気をつけ、正しい日本語を使います。

(6) FAXのマナー

- ・ 指定がある場合を除き、送信時には送信用紙を使い、宛先、内容、送信枚数、送信元を明記します。
- ・ 送信の前にもう一度番号を確認します。

電話と違い、かけ間違いは途中で取り消せません。内容によっては個人情報の流出にも繋がります。細心の注意を払います。

(7) Eメールのマナー

- ・ 1日1回はメールを確認します。
- ・ 送信の前には文面、送信先アドレス、添付ファイル、送信元情報を再度確認する。(※送信の前に下書きとして一旦保存し、再確認してから送信すると誤送信等が防げます。みのポータルを利用する場合『登録する』ボタンの左『保存する』ボタンで下書きへ保存できます。)
- ・ TO と CC と BCC の違いに気を付ける。一般的に、「TO=宛先として送付」「CC・BCC=参考までに送付」、というニュアンスで使い分けられています。

Eメールの送信先の種類	
TO (宛先)	送りたい相手に対し“あなたへ送っています”という意思表示になります。「TO」欄アドレスを追加することで、複数人に同じメールを送ることもできます。この場合、受信者には同時に送信された全てのメールアドレスが表示されます。
CC (カーボンコピー)	「宛先」のほか、複数人に“宛先へこんなメールを送りましたよ”というニュアンスで、同じメールを送る場合に使用します。この場合、受信者には同時に送信された全てのメールアドレスが表示されます。
BCC (ブラインドカーボンコピー)	使い方は CC と同じですが、BCC を使用した場合、受信者には同時に送信された他のアドレスは表示されません。外部へのメールや個人のアドレスを使う場合など、アドレス表示に配慮が必要な場合は BCC を使用します。

(8) 個人情報に関するマナー

- ・ 普段の業務中の会話や卓上の書類等でも個人情報の扱いには留意します。
- ※大切な書類を広げたままにしたり、みだりに大きな声で話さないように注意します。
- ※長時間席を離れる場合は、パソコンの電源を切るか、初期画面にしておきましょう。

個人情報がかつた書類の処分は必ずシュレッダーを利用し、それ以外の裏面利用可能な書類についてはメモ用紙として活用するなどリサイクルに努めます。

情報漏洩防止のため、外部記録媒体の使用に制限を設けているところですが、紙媒体の取扱いについても同様に注意を払います。

(9) 伝言メモ

担当者に正確な情報を伝えるために記載例のようなメモを活用しましょう。

＝記載例＝

メモ
<p>美濃 太郎 様</p> <hr/> <p>4月1日(金) 13時00分 岐阜株式会社 岐阜花子様から電話がありました。 ××の件で電話をいただきたいとの事。 Tel 〇〇-〇〇〇〇 まで 連絡お願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">受付者 秘書係 接遇次郎</p>

“全体の奉仕者”として

知合い、近所の人、知らない人、市外の人、誰に対しても公平・親切・丁寧に対応します。

※「あの人には親切だったのに」「あの人と態度が違う」と誤解を持たれるような対応はしません。

市役所の外でも“市役所の人”

仕事の時だけでなく、普段の暮らしの中、地域や学校活動の中でも思いやり、気遣いを大切にします。

出典（順不同）

- ・茅ヶ崎市
- ・上田市
- ・浅口市
- ・三条市
- ・小千谷市
- ・鎌ヶ谷市
- ・印南市
- ・都留市
- ・南部町

以上の市町村の接遇マナーマニュアルを参考に作成しました。

おもてなし（接遇マナー向上マニュアル）

平成23年4月 1日 発行

平成24年2月17日 改訂

作成者 美濃市職員接遇マナー向上委員会

お辞儀

7ページ (3) あいさつより

- ・お辞儀には、頭の位置が低いほど丁寧さを表す「会釈」、「敬礼」、「最敬礼」の3種類があり状況に応じて使い分けます。

お辞儀の種類		
会釈	軽なお辞儀	<ul style="list-style-type: none"> ・廊下などですれ違うときに使用 ・上体を15度くらい軽く曲げる ・足元から1.5m位先に視線が届いたらそのまま静止 ・素早くさげてすぐ戻す
敬礼	一般的なお辞儀	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の送迎や対応するときに使用 ・上体を30度くらい倒す ・足元から1m位先に視線が届いたらそのまま静止 ・素早くさげ心もちゆっくり戻す
最敬礼	最も丁寧なお辞儀	<ul style="list-style-type: none"> ・感謝や謝罪の気持ちを表すときに使用 ・上体を45度くらい倒す ・足もとから60cm位先に視線が届いたらそのまま静止 ・素早くさげて1、2、3と数える位でゆっくり戻す

【共通する動作】

- ・背筋を伸ばしまっすぐに立つ
- ・お客様の目をみてあいさつし、お辞儀する
- ・上体を起こしてお客様の目を見る

チェックリスト

チェックリストで自分の行動をチェックしましょう

	チェックポイント	はい・いいえ
庁内環境	カウンター、窓口、自席等は整理整頓されていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	書類は誰もが分かるように整理していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	迷っているお客様には声をかけていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
身だしなみ	お客様視点で考えた身だしなみを意識していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
表情・ 態度・ あいさつ	自分から進んであいさつをしていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	自然な笑顔で対応していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	落ち着いた態度で対応していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
来客・ 窓口対応	お客様の用件を正確に把握していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	お客様に分かりやすい言葉で内容説明していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	適切な言葉遣いに努めていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	おもてなしの心をこめた対応をしていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
電話対応	3コール以内に受話器をとっていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	お客様の名前、連絡先を確認していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	自分の所属と名前を名乗っていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	分かりやすさ、正確さ、話し方のトーンに気をつけていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
苦情対応	十分に話を聞き、正確な状況把握に努めていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	誠意を持ち、冷静かつ迅速に対応していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	常に上司への報告、連絡、相談を行っていますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	再発防止のため改善策等の課題を共有していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
いろいろなマナー	個人情報の取扱いには十分注意していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>
	常に市役所の代表としての自覚を持って行動していますか	<input type="checkbox"/> ・ <input type="checkbox"/>