

○延岡市職員研修規則

延岡市職員研修規則

昭和26年11月1日

施行

改正 昭和62年11月21日規則第30号

(趣旨)

第1条 この規則は、職員の研修に関し必要な事項を定めるものとする。

(研修目的)

第2条 市長は、研修によって地方公務員としての一般的教養及び職務に対する専門的教養を修めさせ、かつ、これに習熟させるものとする。

(研修内容)

第3条 研修は、次に掲げる内容により行うものとする。

- (1) 服務に関すること。
- (2) 教養に関すること。
- (3) 法令に関すること。
- (4) 専門的知識に関すること。
- (5) 専門的技能に関すること。
- (6) その他市長が必要と認めるもの

(研修計画表)

第4条 市長は毎年、研修計画表を作成するものとする。

(評価)

第5条 市長は職員の研修した事項について評価することができる。

2 前項による評価は研修計画及びその実施の参考に資するほか、職員の職務配置の参考とすることができる。

(委任)

第6条 この規則の施行に関し必要な事項は市長が別にこれを定める。

附 則

この規則は、昭和26年11月1日から施行する。

附 則 (昭和62年11月21日規則第30号)

この規則は、公布の日から施行する。

課所名 **職員課**

起案	決裁	完結	文書分類記号				保存種別	廃棄
平成6年 7月20日	平成 年 6月22日	平成 年 月 日	款	項	目	節	第 種	平成 年 月 日
担当者		起案責任者	検討者					決裁者
								
発信番号 (第 号)	意見							
施行 平成 年 月 日	合 議 者							
あて先	研修係 給与係 課長補佐							
発信者名								
文書取扱主任								
公印								
	意見							

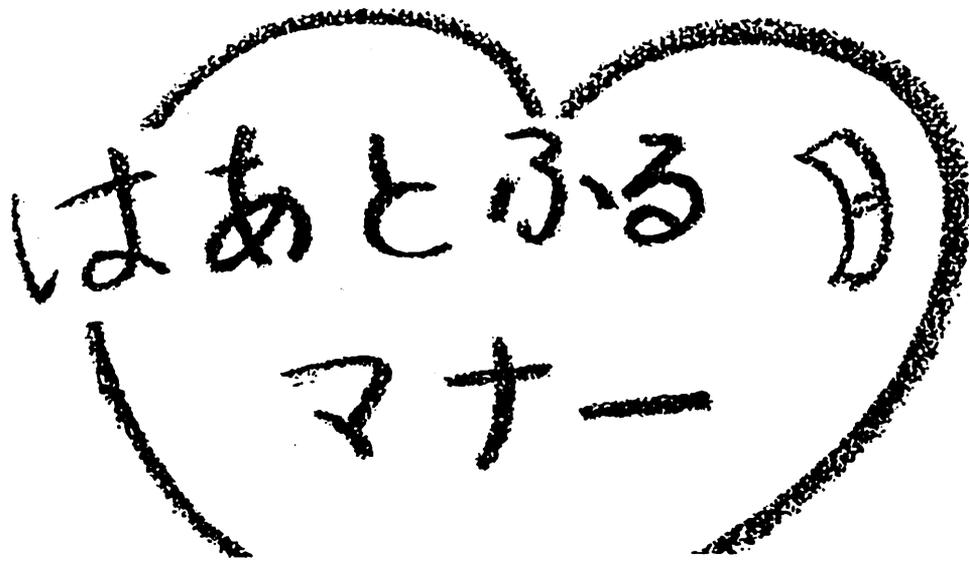
件名 **職員研修の事務決裁について (同)**

(別紙 枚)

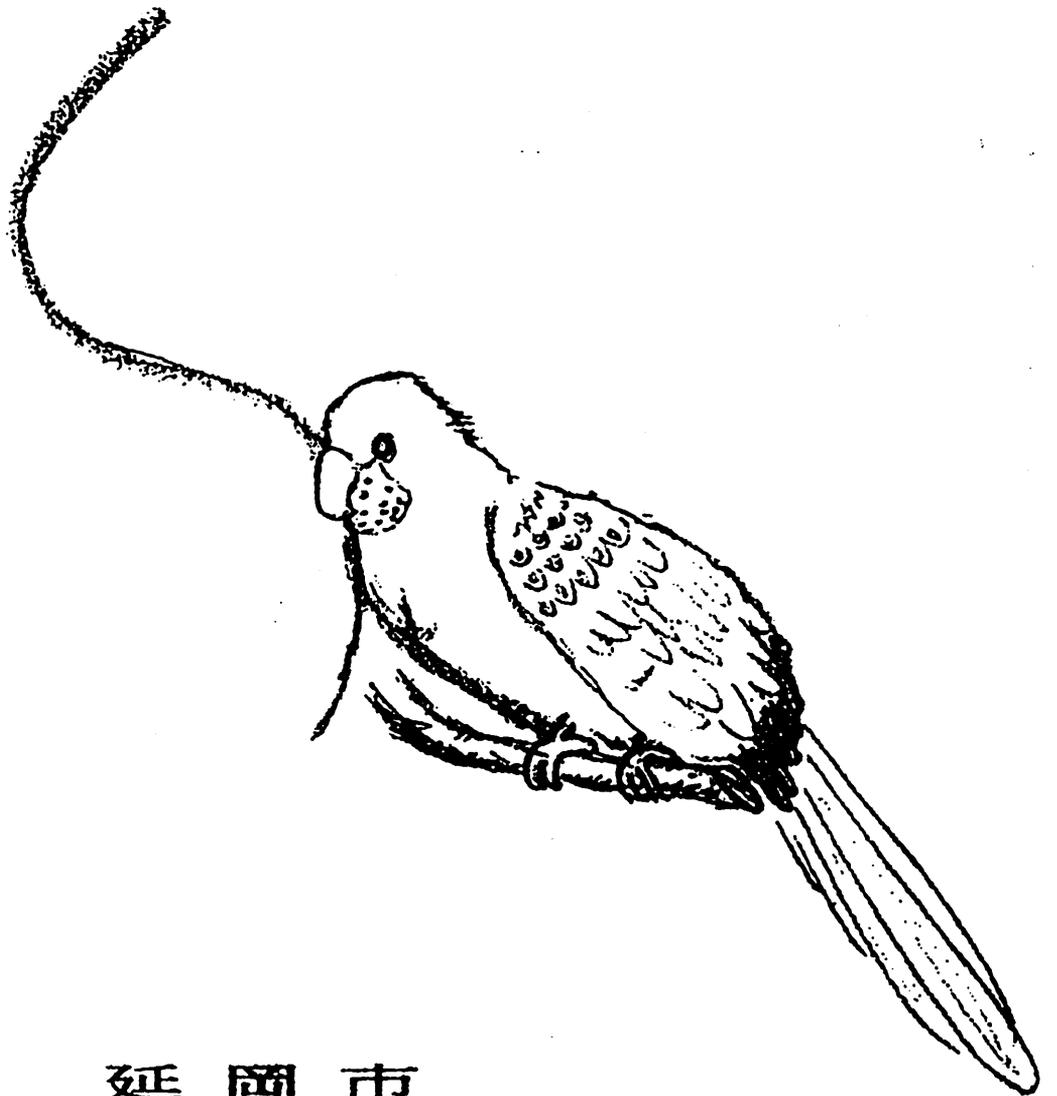
このことについて、これ迄職員研修の殆んどを市長決裁で対応していましたが、今後は別紙のとおり取り扱いたいと思っております。よろしくお伺いします。

事務決裁について（内部規定）

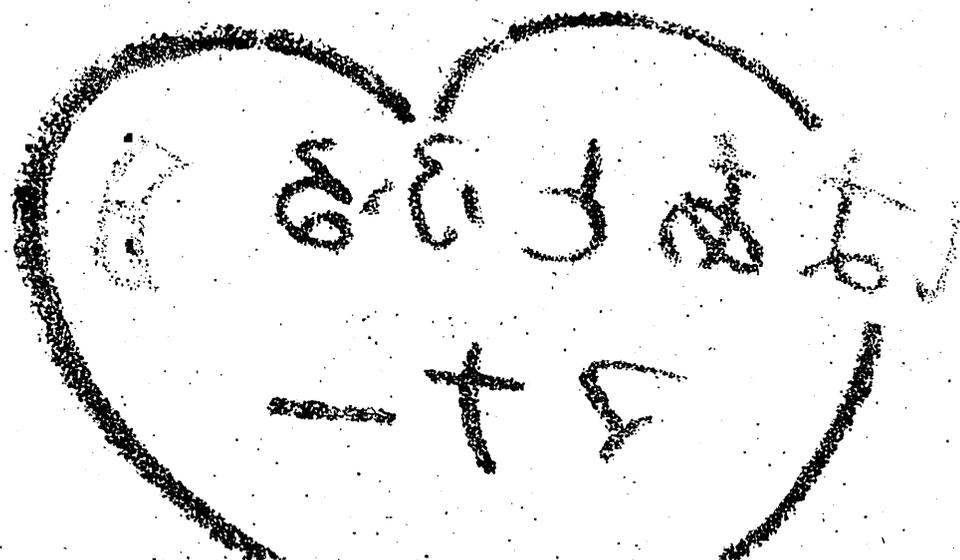
<p>市長決裁</p>	<p>（基本研修） 一般職員研修Ⅳ（講演会） <u>課長研修</u> 管理者研修（講演会） （特別研修） 同和問題啓発研修（講演会） （派遣研修） 自治大学校派遣研修 海外派遣研修 県・民間企業派遣研修</p> <p style="text-align: right;">管理職対象</p>
<p>部長決裁</p>	<p>（基本研修） 新規採用職員研修（前期・後期） 新任主査研修、新任係長研修 現任係長研修 （派遣研修） 庁内講師指導者研修 建設大学校 市町村アカデミー、国際文化アカデミー</p> <p style="text-align: right;">課長研修 係長職対象 一般職特殊</p>
<p>課長決裁</p>	<p>（基本研修） 現業員研修、一般職員研修（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、） （特別研修） 接遇研修、OA研修、英会話研修（初級、中級） 健康管理研修 40歳ライフプランセミナー 退職準備プログラム研修 行政法講座 （派遣研修） 宮崎県自治学院研修 日本経営協会行政管理講座 日本下水道事業団等 （その他） 通信教育講座</p> <p style="text-align: right;">一般職対象</p>



～ 笑顔、満足、そして信頼
私たちの接遇宣言 ～

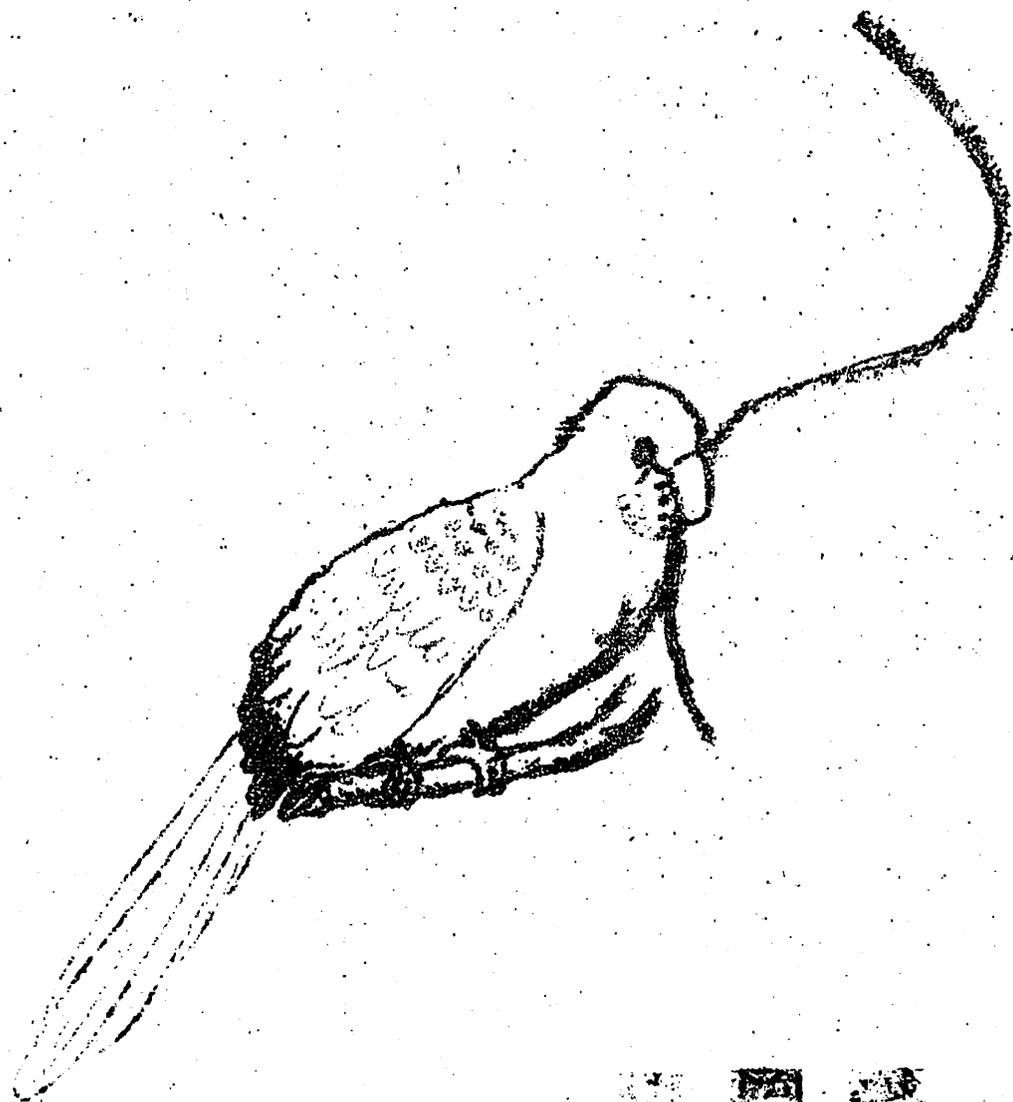


延岡市



おひなまつり

おひなまつり



はじめに

昨今では社会全般のビジネス・マナーが向上し、より良い接遇マナーをよく目にするようになりました。それに伴い、官公庁でもより快いビジネス・マナーが求められています。現在では、ビジネス・マナーは仕事の能力の一部として捉えられ、住民サービスにおいて主要な位置を占めるようになっていきます。

延岡市では、平成9年4月に「延岡市接遇マニュアル作成チーム」が結成され、その活動が始まりました。作成にあたっては、「職員の誰もが実際に行える、使えるマニュアル」作りを目標にしました。

まず、市民や職員を対象に、接遇に関する現状や要望等の意識調査を行いました。この中であるべき市職員像を明確にしながら、マニュアル作りを進める一方で、民間の百貨店、デパートで優れた接遇方法を実習の中で学び、その優れた技術をマニュアルの中に盛り込んでいきました。

このマニュアルは、市民に親しまれる「延岡市職員」として、快いマナーをすぐに実行できるよう実際によくある場面を想定し、標準的で且つ具体的な対応をマニュアル化するとともに、各職場の事情に応じて規定する事がらが加減できるよう工夫しています。

一人ひとりの職員が、延岡市役所の代表であるという心構えを持って、この「接遇マニュアル」を活用していただく事で、まごころを表現する方法の一つとしての「接遇」が向上し、「市役所は変わった!」と言われるような快いマナーを実行していただくことを切に願うものであります。

平成 9 年 7 月

目 次

第1章	プロローグ	
1.	あれでよかったかな？	2
2.	はじめの一步！	4
3.	接遇とは？	5
第2章	ウォーミングアップ	6
第3章	接遇の基本	
1.	身だしなみ	11
2.	あいさつ	12
3.	話し方・聞き方	15
4.	執務態度	20
5.	職場の環境整備	21
6.	喫 煙	22
第4章	実践編	
1.	窓口での対応	23
	基本動作	23
	書類を受け取る場合	24
	届出書を書いていただく場合	24
	税金を納めていただく場合	25
	指名人に取り次ぐ場合	26
	市民が指名した担当者が不在の場合	27
	用件が他機関・他部局の業務である場合	28
2.	電話の受け方	29
	基本動作	30
	一般的な問い合わせ・自分あての電話を受けるとき	30
	名指し人に取り次ぐ場合	30
	名指し人が不在の場合	31
	取り次ぎ電話を受ける場合	32
	他機関・他部局あての電話を受けた場合	33
3.	電話のかけ方	34

第5章 こんな事態への対応

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| 1. 窓口で電話・コピーを貸してほしいと頼まれたとき | 3 5 |
| 2. 混雑した窓口で順番を守らない市民がおられたら | 3 5 |
| 3. 市民宅を訪問した際に金品を差し出されたとき | 3 5 |
| 4. 外国のかたが来られたとき | 3 5 |
| 5. 庁舎内で忘れ物、落とし物を見つけたとき | 3 5 |
| 6. 窓口で手話通訳が必要なとき | 3 5 |
| 7. 職員の自宅住所や電話番号を尋ねられたとき | 3 6 |
| 8. 外出中に交通事故を起こしたとき | 3 6 |
| 9. ロビーで迷っている市民を見かけたとき | 3 6 |
| 10. 「課長をだせ」など怒鳴り込んで来られたとき | 3 6 |
| 11. 電話・窓口などで相手を待たせる時間が長引きそうなのとき | 3 6 |
| 12. 電話を回したつもりだったが、回ってなくて切れていたとき | 3 7 |
| 13. 市外から来られた方に、「延岡ってどんな所ですか？」と聞かれたとき | 3 7 |
| 14. 苦情への対応 | 3 8 |

第6章 知って得するマナー

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. 好感のもてる訪問マナー | 4 0 |
| 2. 案内する時のマナー | 4 4 |
| 3. 応接室・会議室・自動車のルール | 4 5 |
| 4. 正しい名刺交換のマナー | 4 7 |
| 5. 心をこめたお茶の接待 | 4 9 |
| 6. 来客中に割り込むマナー | 5 2 |
| 7. 時候の挨拶 | 5 3 |

アンケート調査結果 5 4

編集後記 6 0

	歌林の遊樂の入り	第 1 章
1.1	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	1
1.2	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	2
1.3	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	3
1.4	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	4
1.5	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	5
1.6	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	6
1.7	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	7
1.8	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	8
1.9	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	9
1.10	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	10
1.11	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	11
1.12	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	12
1.13	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	13
1.14	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	14
1.15	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	15
1.16	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	16
1.17	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	17
1.18	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	18
1.19	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	19
1.20	ある日の主眼が何の日かと思ふ一瞬、一瞬静けの静寂	20

	一、その時を擧げ、一瞬	第 2 章
2.1	一、その時を擧げ、一瞬	1
2.2	一、その時を擧げ、一瞬	2
2.3	一、その時を擧げ、一瞬	3
2.4	一、その時を擧げ、一瞬	4
2.5	一、その時を擧げ、一瞬	5
2.6	一、その時を擧げ、一瞬	6
2.7	一、その時を擧げ、一瞬	7

第1章 プロローグ

1. あれでよかったかな？
2. はじめの一步！
3. 接遇とは？

第一卷 第一章

その本質を成す可成る

！其一のありお

？おの異對

この本をひろげている人、

「何を今さら接遇なんて・・・」

「何を今さら接遇なんて・・・」とっていませんか？

「バッチリ！」とはいかないまでも、自分の態度を、

「すごく、すご〜く」、反省することってあまり
ないですね。

「そんなあなた！」

ちょっと、次のページへ進んでみましょう。

1. あれでよかったかな？

あなたは、市民と接したあとに、「今の対応はあれで良かったかな？」と考えたことはありますか。

「はい」と答えたあなた、

あなたは、市民を思いやる立派な公務員です。

「いいえ」と答えたあなた、

あなたは、ただ仕事のみをこなしている普通の公務員です。

「私は、窓口でも電話でもそこそこの対応はできてるわ。」

と答えたあなた、そのように自分を評価することは決して悪いことではありません。

しかし、今あなたが評価した「ものさし」は、あくまでもあなた自身の「ものさし」であって、あなたが対応した方の「ものさし」あるいは、あなたの対応を見ていた同僚の「ものさし」で評価すると、おそらくあなた自身の評価より悪くなるのではないのでしょうか。

そこで、私達は実際に「市民がどのように感じているのか」と考え、街頭及び市役所へ来られた市民を対象にアンケート調査を行いました。次ページはその結果です。



市民から見た（聞いた）市役所職員のあれこれ

街角アンケートより

良い印象としての意見では、

「親切に説明してくれた。」

「言葉使いが良い」

・・・等の意見がほとんどでした。

しかし、次のような耳の痛い意見も出されました。

態度が大きい	(もっとやさしく接してよ!)
事務的で説明が難しい	(〇〇って何? 専門用語はやめて!)
長く待たされた	(そんなに手続きって手間がかかるの?)
たらい回しにされた	(庁内あちこちさせないで~)
お客がきても知らん顔	(私より自分の仕事のほうが大事なの?)
スリッパ履き	(ペタペタうるさいわよ)
私語が多い	(世間話より、私のほうが大事でしょ)
17時前の対応が悪い	(まだ、あと15分あるわよ)
時間にルーズ	(時間ギリギリ出勤、17時ゴーン退庁)
市民か職員なのかわからない	(制服ってあるの?)
市民の前で物を食べたりタバコを吸ったりしている。	(私にも、お茶くれない)

市役所職員を100点満点で評価すると何点?

75.7

点でした。

75.7点という結果は、果して満足のいく点数なのでしょう。あたりまえのことができる状態が100点なのであり、24.3点も減点されたんだと考えるべきではないでしょうか。

2. はじめの一步！

私達職員、一人ひとりの行動が「市役所全体」の印象につながります。

アンケート結果でもわかるように、「市民」の「職員」に対するイメージ・印象は決して良いものではありません。

そこで、「市役所って感じ良くなったね」と思ってもらうために次の事項に心掛けましょう。

1. 目があったら、「あいさつ」をしよう！
2. 当たり前のことを、当たり前にやろう！
3. 市民との信頼関係を築こう！
4. 自分がされて嫌なことはしない。自分がされて気持ち良いことを率先してやろう！
5. 明るく、誠意をもって接しよう！

つまり、相手の身になって、相手がどのように感じているか推測し、相手に誠心・誠意をつくすこと。

これが「接遇」の第一歩です。



3. 接遇とは？

知ってます？「接遇」って言葉。

初めて聞かれた方もいるのではないのでしょうか。

それでは、「接遇」という言葉について説明しましょう。

国語辞典 : [役人などが] 仕事の上で、一般の人と応接すること。

広辞苑 : 「あしらい」「もてなし」「接待」

という意味です。

ここで、「あしらい」に着目すると、「しかるべく対応する」「軽くあしらう」と全く逆の意味を持った言葉になります。

あなたの対応の仕方しだい、相手を感じる「接遇」が全く違ってくるのです。

それでは、私達にあてはまる「接遇」というと、「もてなし」になるのではないのでしょうか。

「もてなし」とは？

国語辞典 : 歓待する。取り扱う。

広辞苑 : 歓待する。世話をする。

※歓待する : 手厚い待遇。親切なもてなし。

という意味を持った言葉です。

私達職員一人ひとりが、「もてなし」の心をもって市民に接し、市民が「満足」して帰られること。

それが私達の目指す「接遇」なのです。

。まじりて「混濁」をなすべし。

。ゆゑに「まじりておす」のまじりては「混濁」の混

。ゆゑに「まじりておす」のまじりては「混濁」の混

。まじりておす人の類一。まじりておす（混濁）： 典義語
「混濁」 「まじりておす」 「まじりておす」： 漢語

。まじりておす

「まじりておす」のまじりておすは「混濁」の混

。まじりておすのまじりておすは「混濁」の混

。まじりておすのまじりておすは「混濁」の混

。まじりておす

が「まじりておす」のまじりておすは「混濁」の混

。ゆゑに「まじりておす」のまじりておすは「混濁」の混

。まじりておす

。まじりておす。まじりておす： 典義語

。まじりておす。まじりておす： 漢語

「まじりておす」のまじりておすは「混濁」の混

。まじりておすのまじりておすは「混濁」の混

。まじりておすのまじりておすは「混濁」の混

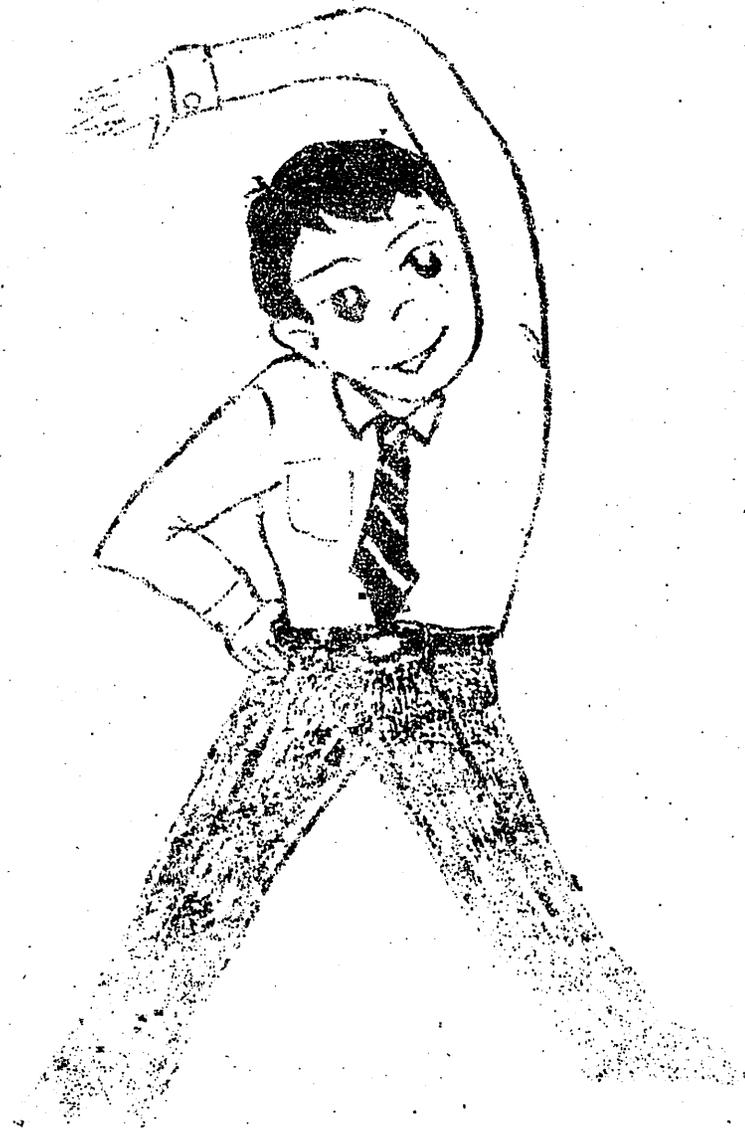
。まじりておすのまじりておすは「混濁」の混

。まじりておすのまじりておすは「混濁」の混

第2章 ウォーミングアップ



THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS



ウォーミングアップ

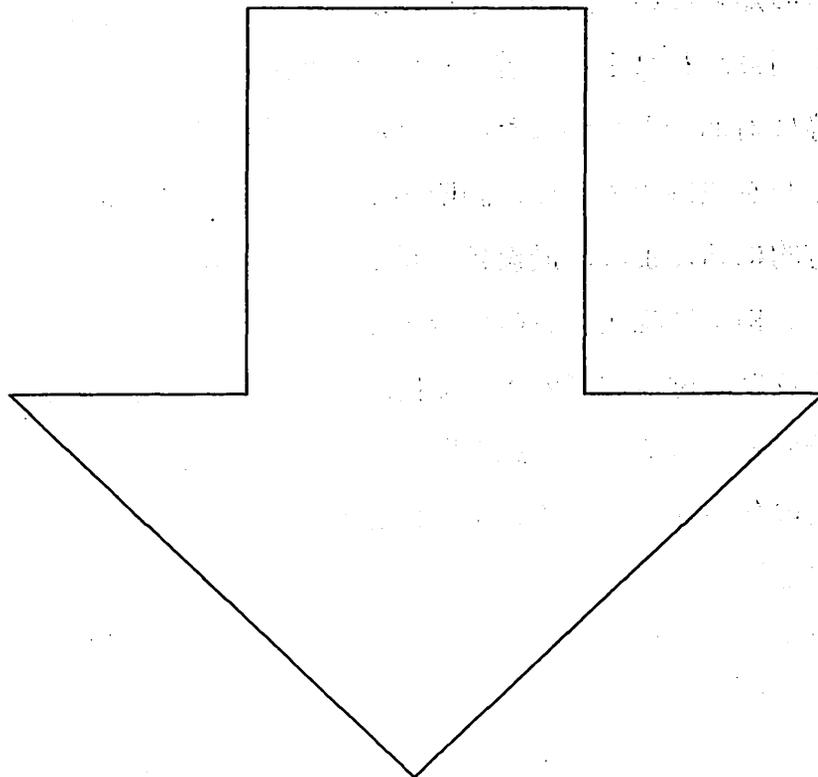
さて、あなたの「ものさし」がどのくらいのものか、次のページのチェックリストで確認してみましょう。

最後に、□にチェックした数をもとにして三角形が作れるようになっています。

「きれいな三角形（すべてA）が出来たあなた！」

あなたの「ものさし」は完璧なものです。

自分の「公務員度」を知るには絶好の機会ですので是非、試してみてください。

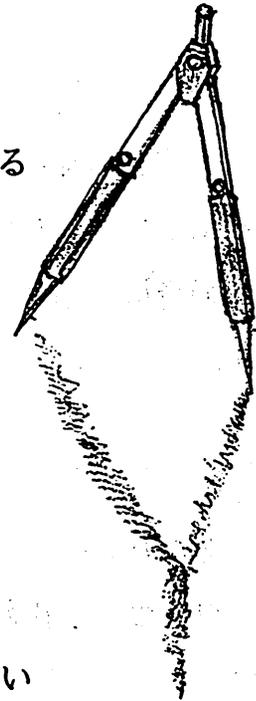


次のページへ

START

⇒

- 1. 勤務時間中の爪の手入れは当たり前だ
- 2. 朝、「あんた、酒くせー！」と、言われたことがある
- 3. 職場に着くとすぐにサンダルに履き替える
- 4. 他の課に行くときも、サンダルのままである
- 5. 夏場は、いつも片手に扇子を持っている
- 6. 「き章？何それ」
- 7. 飴、ガム等を口に入れたまま対応したことがある
- 8. ここ最近制服にさわったことがない
- 9. 寝癖は私のトレードマークだ
- 10. 私は、光り物を常に身につけてないと生きていけない
- 11. 自分のつけている香水で気分が悪くなったことがある
- 12. 手を洗ったあとは、いつも自然乾燥させている
- 13. 説明が不十分だったと後悔したことがある
- 14. 自分の知らない課所のことを聞かれ絶句したことがある
- 15. 「上司にかわれ！」と言われたことがある
- 16. 冷静に対応できなかったことがある（思わず拳をにぎりしめた）
- 17. トイレを我慢できずに、説明が早口になったことがある
- 18. 一方的に話こまれ、最後は口説かれたことがある
- 19. 私は、相手に説明するのが苦手です
- 20. 説明及び添付書類等の不足で何度も来庁させてしまったことがある
- 21. 自分の対応している市民を間違えたことがある
- 22. 自信のない対応をして、市民に迷惑をかけたことがある
- 23. 市民と目が合うとついつい目をそむけてしまう
- 24. 市民から「ありがとう」と、言われたことが一度もない
- 25. 十分に相手の話を聞かず、間違った対応をしたことがある
- 26. 知人にコピーを頼まれ、ついついコピーをしてあげたことがある
- 27. 電話で相手を確認めず、ついつい仕事の愚痴をこぼしたことがある
- 28. あくびを見られ、市民に笑われたことがある



- 29. 苦情の電話で名前を聞かれ、気に入らない人の名前を言ってしまったことがある
- 30. 市民からの電話で、「担当者に回します」と言って回したが、後で自分に返ってきたことがある
- 31. 聞き取りにくいと思ったら受話器が逆だった
- 32. 連絡先を聞き忘れて、後で処理が出来なかったことがある
- 33. 電話を他の課に回したつもりだったが、切れていたことがある
- 34. 市民のほうが私よりも庁内のことを良く知っている
- 35. 隣の人とよく無駄話をするが、隣の人がどんな仕事をしているかよく知らない
- 36. 保留を押し忘れ、電話相手の悪口を聞かれてしまったことがある
- 37. 引き継ぎが十分にあってなく、話が分からなかったことがある
- 38. 担当の市民の話をしていたら、家族が窓口に来ていて慌てたことがある
- 39. 悪いことだと思いながら、勤務時間中に私用電話をかけてしまう
- 40. 12時前、17時前になると、机の上には何もない
- 41. 敬語で話すより方言で話すほうがよい
- 42. 勤務中に、市民と口論になり喧嘩をしたことがある
- 43. 昼休み窓口に市民が来ようが「昼休みは休みだ」と決めている
- 44. 家に帰ると、市役所から持ちかえった物ばかりだ
- 45. 勤務時間以外は、私は公務員ではない

←

GOAL

お疲れさまでした。

「こんげな奴おらんで!」「わー、全部あてはまる。どんげすっか」
など思われた方もいらっしゃると思います。

尚、この質問事項は、皆さんから御協力頂いたアンケートをもとに作成しました。

次のページへ進んでみよう!

さ～採点してみましよう！

前ページまでの質問の□にチェックがついた方、次に従ってチェックの数を数えてください。

質問N0. 1～N0. 12までで何個チェックができましたか。 _____ 個

身だしなみ度チェック！

- | | | |
|----------------------|---|------|
| 0 個：パーフェクト！あんにゃかなわん！ | ⇒ | Aランク |
| 1～3 個：いい感じじゃんけ！ | ⇒ | Bランク |
| 4～6 個：もちっとじゃね！ | ⇒ | Cランク |
| 7～9 個：あ～あ・・・ | ⇒ | Dランク |
| 10～12個：それじゃ、人近づかんよ！ | ⇒ | Eランク |

質問N0. 13～N0. 24までではどうですか。 _____ 個

接遇対応度チェック！

- | | | |
|--------------------------|---|------|
| 0 個：あんに接遇研修の講師はまかせた！ | ⇒ | Aランク |
| 1～3 個：なかなかやるじゃんけ！ | ⇒ | Bランク |
| 4～6 個：まあまあじゃね | ⇒ | Cランク |
| 7～9 個：まこつあんたは・・・ | ⇒ | Dランク |
| 10～12個：なんしよっとけ？そっじゃいかんわ～ | ⇒ | Eランク |

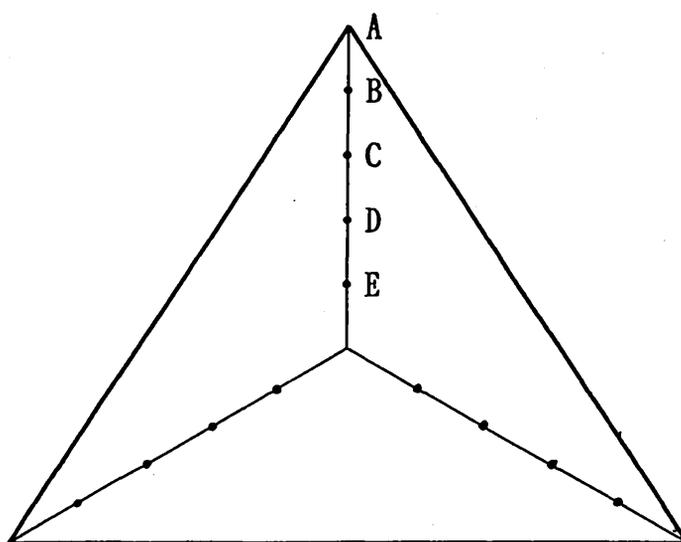
質問N0. 25～N0. 45までではどうですか。 _____ 個

執務態度チェック！

- | | | |
|---------------------------|---|------|
| 0～2 個：あんたは市役所の職員にはもったいない！ | ⇒ | Aランク |
| 3～6 個：いいじゃんけ！ | ⇒ | Bランク |
| 7～11個：もう少しじゃね | ⇒ | Cランク |
| 12～16個：あいたよ～ | ⇒ | Dランク |
| 17～21個：あんた市役所でなんしよっとけ？ | ⇒ | Eランク |

それぞれの項目のランクをこの三角形に記入して三角形を作ってみましょう！

身だしなみ



執務態度

接遇対応

すべてAランクなら言うことなし！

「こんなはずじゃないっちゃけどな～」というあなた！

次のページを読んでみましょう。



第 3 章 接遇の基本

1. 身だしなみ
2. あいさつ
3. 話し方・聞き方
4. 執務態度
5. 職場の環境整備
6. 喫 煙

本基の幾對 章も業

あがしん長 1

ごちのあ 2

式名間一衣J部 3

支應所長 4

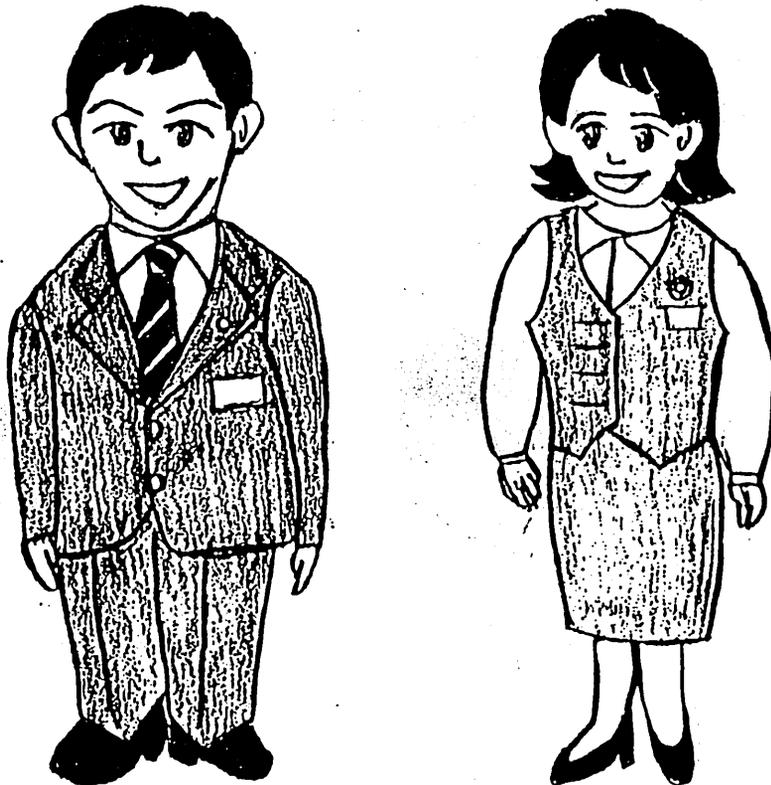
職務高境の部 5

部 6

1. 身だしなみ

きちんとした身だしなみは、その人の品位や人柄、仕事に対する取り組み方と市民に対する敬意を表します。

時代と共に変わる部分がありますが、相手に対して不快感を与えないことが原則です。時（T）と場所（P）と場合（O）に合わせた服装を心掛けましょう。

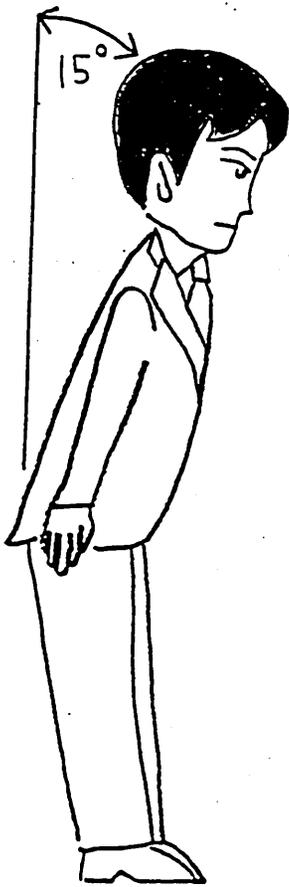


- 健康 —— 健康は身だしなみの第一歩
- 髪 —— 清潔ですっきりとした髪形
- 顔 —— 明るく笑顔で控えめな化粧、ひげ、鼻毛特に注意
- 手 —— 爪は切って清潔に、派手なマニキュアは避ける
- 服装 —— 清潔、控えめ、機能的、調和が原則
ネクタイはきちんと結び、清潔な靴下（スーツには黒か紺）
アクセサリは控えめに
- 靴 —— 汚れのない磨かれたものを
- その他 —— スリッパ、サンダル類で仕事をするのはあまりにリラックスのしすぎであり、市民に対して失礼にあたります

2. あいさつ

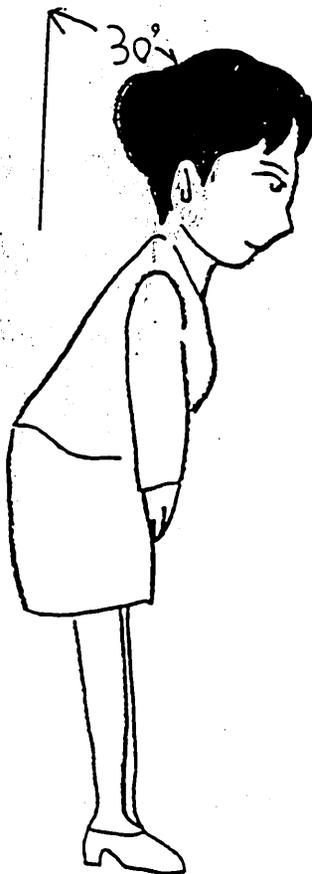
あいさつは、好ましい人間関係をつくるための第一歩です。さわやかなあいさつは相手に好印象を与えますから、積極的に声をかけるようにしましょう。

- ・相手に気づいたら、笑顔で
- ・自分から積極的に
- ・明るく、大きな声であいさつを！



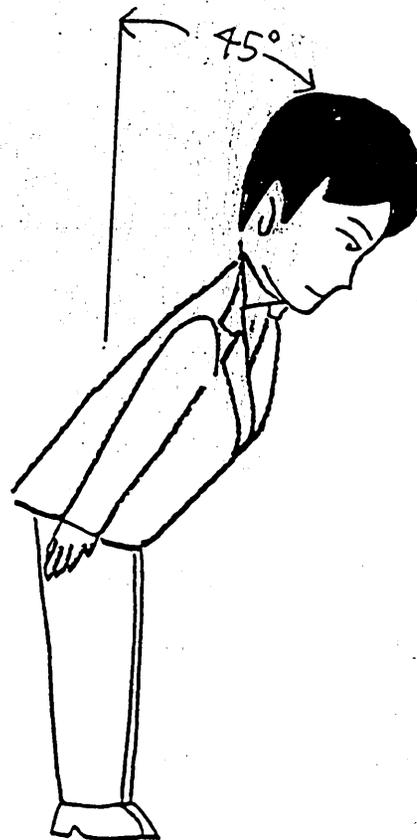
(会 釈)

一番軽い礼
朝夕のあいさつ
通路でのあいさつ
※目線は自分の身長
の3倍先



(敬 礼)

一般的なあいさつ
お迎え・お見送り
※目線は自分の身長
の2倍先



(最敬礼)

お礼・謝罪
お見送り
※目線は自分の身長
の1倍先

★発声について

発声は、相手に自分の気持ちを伝えるためにとても大事な役目をしています。小さな声で話しかけても「自分に自信のない元気がない人！」というイメージを相手に与えてしまいます。来庁された市民に安心して用件を済ませていただくためにも、自分の意思をハッキリ伝えられる話し方を身につけなければなりません。

▷まず、腹式呼吸を練習してみましょう。

起立して、両足は肩幅程度に開き、両手は下腹にあてます。肩の力を抜いて、鼻から息を吸い込みます。そして、ゆっくり口から息を吐き出します。下腹部が動いたのが分かります。これが腹式呼吸です。

腹式呼吸をしながら発声をしてみましょう。

- あ 段 ⇒ 指がタテに3本入るくらいに開ける
- い 段 ⇒ エクボができるくらいに横に開ける
- う 段 ⇒ くちびるを前に突き出す
- え 段 ⇒ 歯と歯の間に指が1本入るくらいに開ける
- お 段 ⇒ くちびるを丸くすぼめ、やや前に突き出す。

指が2本入るくらいタテに開ける

▷次に発声練習です。口を大きく開いて練習してみましょう。

- ① あ え い う え お あ お
- ② か け き く け こ か こ
- ③ さ せ し す せ そ さ そ

・ ・ ・ ・ ・

- 大きい声で話す⇒
- a. 自分の殻を破る
 - b. 意思をハッキリ伝える
 - c. ハッキリものを言う人には、安心感がある
 - d. 信頼感が生まれる

基本用語	こんな時に	ポイント
おはようございます こんにちは	市民に気づいたらすぐに (市民との距離が離れている時)	市民が気軽に声をかけられる様な雰囲気をつくる
おはようございます こんにちは	市民が窓口に立たれた時	直接対応しているという気持ちを持って
はい かしこまりました	頼まれた事に対して了解した時	自分が了解した事を相手に伝えることが大事
少々 お待ち下さいませ	ほんの少し(2~3分以内)お待たせする時 (長い時間をお待たせしそうな時は、「0分程度かかりますが、お時間はよろしいでしょうか」と一言付け加える)	お待たせして申し訳ございません、少しでも早く用件を済ませて参りますという気持ちで
大変 お待たせ致しました	市民をお待たせして用件を済ませてきた時	待って下さってありがとうございます、という気持ちで
ありがとうございます	証明書発行・納税等で金銭を受領した時	笑顔で感謝の気持ちを
お疲れ様でした お気を付けて	市民が用件を終えて帰られる時	込めて

3. 話し方・聞き方

(1) 話し方・聞き方のポイント

上手な話し方・聞き方は人間関係をスムーズにします。そのために、話し方・聞き方のマナーをしっかり身につけ、常に相手の立場を尊重し、好感を持たれるような話し方を心掛けるようにしましょう。

【 話し方 】

- ・話の要旨を自分の中でまとめておく
- ・適切な間をとり、わかりやすい言葉で話す
- ・適切な敬語を使って話す
- ・相手が聞きやすい雰囲気をつくる

【 聞き方 】

- ・相手の顔を見て話を聞く
- ・市民の身になって考え、よく聞く
- ・先入観を捨てて、公平な態度で聞く
- ・その場の状況に応じた話し方を心掛ける

ワンポイントアドバイス

会話をする場合、相手の目を見て話をするのが原則ですが、威圧的に受け取られたり、気詰まりすることもあります。時には視線を変えることも必要です。相手が男性であれば、ネクタイの結び目か胸元、女性であれば手元を見て話をしても良いでしょう。

(2) 敬語の使い方

敬語を誰に対して使い、誰を敬うべきなのかを的確に判断することが、敬語を使いこなす第一歩です。上司に対する敬語、市民に対する敬語、また上司と市民が同席している場合の敬語など、状況に応じて使い方は異なります。

★敬語の種類

尊敬語

相手の動作や状態を持ち上げて敬意を表す表現法です。

(～れる。～られる。お～する。いらっしゃる)

謙譲語

相手はそのままにして、自分や身内のことをへりくだって敬意を表す表現法です。

(申し上げる。～させていただく。～いたす)

丁寧語

相手に対して話し方の全体をていねいにして、相手に敬意を表す表現法です

(～です。～ます。～ございます)

◆ 尊敬語と謙譲語は混同しやすいので注意しましょう。

- × 市長がM市へ参ります (内部の人に対して)
- 市長がM市へいらっしゃいます (")
- × 市長がおっしゃられました (外部の人に対して)
- 市長が申しておりました (")
- × お客様が出席いたすそうです
- お客様が出席されるそうです
- × お客様、受付でうかがってくださいませ
- お客様、受付でお聞きになって下さい
- × 私はN先生をよくご存じです
- 私はN先生をよく存じ上げております

- ◆ 上司の呼び方は話す相手によって変わります。(例：〇〇総務部長)
 - ・市職員が上司のことを呼ぶ場合 _____ 〇〇部長、総務部長
 - ・市職員が外部の方に対して自分の
 上司のことを話す場合 _____ 〇〇、総務の〇〇
 - ・上司の身内、家族に対して上司の
 ことを呼ぶ場合 _____ 部長、部長さん

役職の総務部長、部長だけで「尊称」となりますので、役職をつけることにより尊敬表現になります。また、外部の方に対しては、同じ役所内の職員は身内と同じに考えて、上司であっても呼びすてにします。

◆ 間違いやすい敬語

- ・「部長がお書きになられました書類」
二重敬語は誤りです。「部長がお書きになった書類」が適当です。
- ・「手帳をご持参下さいませ」
「持参する」は謙譲語です。「手帳をお持ち下さいませ」が適当です。
- ・「部長のお宅の猫は元気でいらっしゃいますか」
猫に敬語は不要です。「部長のお宅の猫は元気ですか」が適当です。
- ・「課長、部長が先日の書類を見せていただきたいとおっしゃっています」
上位者の言葉を下位の人に伝える場合は、敬語は不要です。「課長、部長が先日の書類を見せてほしいとおっしゃっています」が適当です。

◆ 「お」と「ご」の使い分け

文法的には、名詞の場合、原則として和語には「お」、漢語には「ご」を使います。「御酒」は、和語なら「おさけ」、漢語なら「ごしゅ」と読みます。

また、一般的に男性は「ご」、女性は「お」を使用する傾向があります。

返事・・・ご返事(男)、お返事(女)

通知・・・ご通知(男)、お通知(女)

ビジネス用語としては、文章もことばも男性体を採用しますので、「ご」を使用する機会が多いと言えます。

★敬語の慣用句

	丁寧語	尊敬語	謙讓語
いる	います	いらっしゃいます	おります
する	します	なさいます	いたします
行く	行きます	いらっしゃいます	参ります お伺いします
来る	来ます	いらっしゃいます おみえになります お越しになります	参ります お伺いします
言う	言います	おっしゃいます	申します 申し上げます
聞く	聞きます	お聞きになります	お伺いします 承ります
見る	見ます	ご覧になります	拝見します
知っている	知っています	ご存じです	存じております 存じ上げております
もらう	もらいます	くださいます	いただきます 頂戴します

★職場で使われる接遇の表現一覧

普通 の 表 現	接 遇 の 表 現
どこ (どっち)	どちら
ここ (こっち)	こちら
ちょっと	少し・少々
～ぐらい	～ほど
なんの	どのような
用	ご用件
あとで	のちほど改めて
します	いたします
ありません	ございません
できません	いたしかねます
どうでしょう	いかがでしょうか
～してください	～していただけますでしょうか
待ってください	～お願いできませんでしょうか
ごめんなさい/すみません	お待ちいただけますか
すみませんが	申し訳ございません
待っています	恐れ入りますが
行きます	申し訳ございませんが
来てください	お待ちしております
出張している	お伺いいたします/参ります
えっ、なんですか	お越しいただけますでしょうか
	おいでいただけますでしょうか
	出張いたしております
	もう一度おっしゃっていただけませんか
	でしょうか

4. 執 務 態 度

接遇の善し悪しは、市民との直接の応対のみで決まるわけではありません。私たちの仕事に取り組む姿勢や態度が市民の信頼を得る事ができるものであるか、否かによっても、大きく変わってきます。

市民に対して、良い接遇を提供するためには、まず職員一人ひとりが自己の執務態度を見直すことが大切です。

(1) 執務時間を厳守する

勤務時間中は、職務に専念する義務が課されています。

(2) 名札・き章を正しくつける

名札・き章は、仕事の責任の所在を明らかにする重要なものです。常に着用することを心掛けましょう。

(3) 公私の区別をはっきりしておく

公務遂行のための資源（人・もの・金・時間・空間・情報）を私的なことに使用してはいけません。公私のけじめをわきまえた行動が求められます。

(4) 市民を待たせない

市民が窓口に来られた時は、すぐに応対するようにし、電話は遅くとも3コールまでにでるよう心掛けましょう。

(5) たらい回しにしない

市民からの問い合わせに対しては、用件を十分に聞き、適切な応対をするよう心掛けましょう。そのためには、日頃から、市役所の業務や行事に関心を持つことが大切です。

5. 職場の環境整備

私たちは、市民の立場に立って、私たちの職場や仕事の手順が、市民を迎えるための良い環境になっているかどうか見直す必要があります。私たち職員にとってはごくあたりまえのことであっても、市民にとっては見苦しかったり、わかりにくかったりすることは意外に多いものです。

(1) 机とその周りの整理・整頓

机やロッカーの上に積み上げられた公文書や資料等はたいへん見苦しく、公務の能率低下を招く要因となります。机の周りや窓口をすっきり整頓しておくことは、市民の印象を良くするだけでなく、私たち自身の職務に対する取り組みもおのずと変わってきます。

(2) 記載台・待合室（面接室）の整理・整頓

市民がいつ来庁されてもいいように、常に清潔にしておく必要があります。申請書等が整理されているか、塵や埃は落ちていないか確認するとともに、ペンや朱肉等、いつでも使える状態にしておくことが大切です。



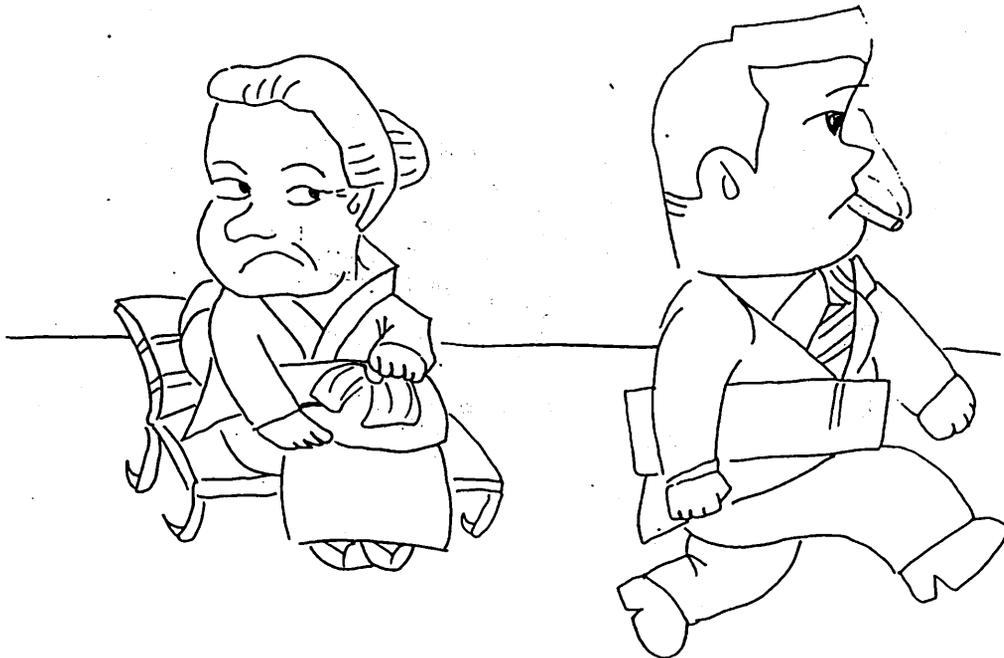
6. 喫煙

最近世界的に嫌煙運動が活発になってきて、公共の場所は屋外であっても禁煙とするところが増えています。またオフィスでは、喫煙タイムを設定したり、喫煙所での喫煙を義務づけるなど、禁煙・分煙への取り組みが本格化しており、これまで以上に時（T）と場所（P）と場合（O）をわきまえた喫煙が求められるようになってきました。

★乳幼児、未成年者、妊婦の前での喫煙は厳禁！

★職場で歩きながら・窓口で応対しながらの喫煙も厳禁！

★端末を操作しながらの喫煙も厳禁！



第 4 章 実践編

1. 窓口での対応
2. 電話での対応
3. 電話のかけ方

第一卷 第一號

CONTENTS

目次

大正十一年

1. 窓口での対応

(事前のチェック事項)

- 窓口メモ用紙と筆記具を備えておく
- カウンターの上には unnecessary な物は置かない

最初の基本動作		
手順及び話し方		ポイント・コツ
(1) 窓口に出る	会釈 「おはようございます」 「こんにちは」 「いらっしゃいませ」 「お待たせいたしました」	・ 自分が対応するという意思表示の意味で、こちらから先に笑顔で
(2) 用件を聞く	「どのようなご用件ですか」	・ メモを取りながら ・ 長引くようであれば椅子を勧める

※ 以下、次の場合続きます。

- 書類を受け取る場合
- 届出書を書いていただく場合
- 税金を納めていただく場合
- 担当者の指名を取り次ぐ場合
- 市民が指名した担当者が不在の場合
- 用件が他機関・他部局の業務である場合

窓口での対応		書類を受け取る場合	
お客様	職員	ポイント・コツ	
「〇〇を持って来たのですが」	<p>「〇〇ですね」</p> <p>「確かにお預かりいたします」 「確かに承りました」</p> <p>「ありがとうございました」 「お疲れさまでした」 「お気をつけてお帰りください」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・速やかに内容を確認する ・書類はきちんとそろえる ・笑顔で心を込めて 	

窓口での対応		届出書を書いていただく場合	
お客様	職員	ポイント・コツ	
「〇〇の届出をしたいのですが」	<p>「〇〇の届出ですね」</p> <p>「こちらの届出書に△△をご記入ください」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・要領よく、的確に ・記入すべき項目を、指で示しながら、ていねいに 	
「これでいいですか」	<p>「はい、結構です」</p> <p>「お疲れさまでした」 「お気をつけてお帰りください」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・速やかに内容を確認する ・笑顔で心を込めて 	

窓口での対応	税金を納めていただく場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「〇〇税を納めたいのですが」</p> <p>「〇期分をお願いします」</p> <p>「〇〇円からお願いします」</p> <p>「はい、あります」</p>	<p>「〇〇税の納付ですね」</p> <p>「納付書はお持ちでしょうか」</p> <p>「何期分を納付されますか」</p> <p>「はい、かしこまりました」</p> <p>「〇〇円になります」</p> <p>「本税が〇〇円で、督促手数料が〇〇円、合計〇〇円になります」</p> <p>「はい、〇〇円お預かり致します」</p> <p>「少々お待ちくださいませ」</p> <p>「お待たせ致しました」</p> <p>「〇〇円お預かりいたしましたので、〇〇円お返し致します。こちらが領収書でございます」</p> <p>「どうぞお確かめください」</p> <p>「ありがとうございました」</p> <p>「お疲れさまでした」</p> <p>「お気をつけてお帰りください」</p>	<p>・納付書を持っていない場合は、端末機で検索する必要があるため人違いのないよう、住所・氏名を十分確認する</p> <p>・督促手数料・延滞金の納付が必要な場合は別に説明する</p> <p>・領収済通知書、納付書（控）、領収書は、領収印の押し忘れがないように渡し忘れがないように</p> <p>・笑顔で心を込めて</p>

窓口での対応	指名人に取り次ぐ場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「〇〇さんをお願いします」</p> <p>「はい」</p> <p>「△△と申します」</p>	<p>「〇〇ですね」 「課長の〇〇ですね」</p> <p>「失礼ですがどちら様でしょうか」</p> <p>「△△様ですね」</p> <p>「そちらにおかけになってお待ちください」 「しばらくお待ちください」</p> <p>※担当者に対し</p> <p>「△△様がお越しです」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・内部の人間に対しては敬称はつけない ・名刺を出されたら預かる ・確認の意味で相手の名前を復唱する ・来訪について約束があった場合は「お待ちしております」の一言を添える ・手のひらで示す ・名刺を預かった場合は取り次ぐ担当者に手渡す ・名前や用件等を伝える

窓口での対応	市民が指名した担当者が不在の場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「〇〇さんをお願いします」</p> <p>「はい」</p> <p>「いいえ」</p> <p>「△△と申します」</p> <p>「▲▲についてお伺いしたいのですが」</p> <p>「△△をお願いします」</p>	<p>「〇〇ですね」 「課長の〇〇ですね」</p> <p>「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」</p> <p>別室で会議中です 来客中です 別の電話に出ております 外出中です 休んでおります</p> <p>「お約束をいただいていたのでし ょうか」</p> <p>「失礼ですがどちら様でしょうか」</p> <p>「△△様ですね」</p> <p>「よろしければ、ご用件をお伝え いたします」 「どのようなご用件でしょうか」</p> <p>「後ほど〇〇がご連絡をいたしま すので、念のためにご連絡先をお 伺いしてよろしいでしょうか」</p> <p>「かしこまりました。確かに〇〇 にお伝えいたします」</p> <p>「私は●●と申します」 「●●が承りました」</p> <p>「ありがとうございました」 「お疲れさまでした」 「お気をつけてお帰りください」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・内部の人間に対しては敬称はつけない ・不在の期間を伝える ・外出先を伝える ・約束をしていた場合は代わりに詫げる ・指名された担当者に代わって自分が対応できる場合は、その旨を申し出て、相手の意向を確認した上で迅速に処理する ・用件やお客様の意向を判断し、名指し人に連絡が取れる時は連絡する ・連絡が取れないときはメモを取り、内容を復唱し確認する ・自分で処理したときはその旨を担当者に伝える ・伝達の責任を明らかにすることでお客様に安心感を与える ・笑顔で心を込めて

窓口での対応	用件が他機関・他部局の業務である場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「△△についてお伺いたいのですが」</p>	<p>「申し訳ございません」 「あいにく、△△につきましては〇〇課でご相談に応じておりますので、お手数ですが、〇〇課の方でお聞きになっていただけますか」 「よろしく願いいたします」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の課所から担当課が見える場合は、手を添えて場所を説明する見えない場合（階が違う、建物が違う）は地図を用いて説明するか、地図を描いてさし上げる ・付き添っての案内が必要と思われるお客様については、自ら案内するか、手の空いている職員に案内を依頼する ・笑顔で心を込めて

2. 電話の受け方

最初の基本動作	
手順及び話し方	ポイント・コツ
(1)受話器を取る	<ul style="list-style-type: none"> ・メモの用意 ・3コールまでに ・課内にかかってきた電話は、譲り合わずにすべて自分が取る気持ちで
(2)あいさつ 「はい、延岡市役所〇〇課です」 「はい、延岡市役所〇〇課でございます」 「おはようございます。 延岡市役所〇〇課です」 「おまたせいたしました。 延岡市役所〇〇課です」	<ul style="list-style-type: none"> ・もしもしは厳禁 ・3コール以上待たせたとき ・相手を確認し、氏名等の情報をメモに取る
(3)相手を確認する 「失礼ですがどちら様でしょうか」 「▲▲の△△様でいらっしゃいますね」 「お世話になっております」	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が名乗れば再度あいさつをする
(4)用件を聞く 「どのようなご用件でしょうか」	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な内容を聞く ・メモを取りながら正確に

※ 以下、次の場合に続きます。

- 一般的な問い合わせ・自分あての電話を受ける場合
- 名指し人に取り次ぐ場合
- 名指し人が不在の場合
- 取次ぎ電話を受ける場合
- 他機関・他部局あての電話を受けた場合

電話の受け方	一般的な問い合わせ・自分あての電話を受ける場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「〇〇の手続きについてお聞きしたいのですが」</p>	<p>「少々お時間をいただけますか」</p> <p>「折り返しお電話を差し上げます」</p> <p>「ありがとうございました」 「よろしく願いいたします」 「失礼いたします」</p> <p>※受話器を置く</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・即答出来ない場合は折り返して電話することを基本とする ・返答に要する時間を伝え、相手の意向を確認する ・相手が切ってから静かに

電話の受け方	名指し人に取り次ぐ場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「〇〇さんをお願いしたいのですが」</p>	<p>「〇〇ですね」 「課長の〇〇ですね」</p> <p>「少々お待ちください」</p> <p>※内線に取り次ぐ場合 「△△ですが、〇〇さんに▲▲様からお電話です」</p> <p>※口頭に取り次ぐ場合 「〇〇さん、▲▲様からお電話です。4番を押してください」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・内部の人間に対しては敬称はつけない ・用件を聞いている場合は、その内容を簡潔に伝える ・電話の取り次ぎ方についてはP37を参照

電話の受け方	名指し人が不在の場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「〇〇さんをお願いしたいのですが」</p> <p>「いいえ」</p> <p>「はい」</p>	<p>「〇〇ですね」 「課長の〇〇ですね」</p> <p>「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」</p> <p>別室で会議中です 来客中です 別の電話に出ております 外出中です 休んでおります</p> <p>「お約束をされていたのでしょうか」</p> <p>「よろしければ、ご用件をお伝えいたしますが」 「戻り次第こちらから連絡させていただきますが」 「申し訳ございませんが、もう一度お電話をいただけますか」</p> <p>「念のため、ご連絡先をお願い致します」</p> <p>※用件を記録する</p> <p>「復唱いたします。・・・・・・。よろしいでしょうか」</p> <p>「私は△△と申します」</p> <p>「ありがとうございました」 「お疲れさまでした」 「お気をつけて」</p> <p>※受話器を置く</p>	<p>・内部の人間に対しては敬称はつけない</p> <p>・不在の期間を伝える ・外出先を伝える</p> <p>・会議中や来客中に電話を取り次ぐ場合は、慎重に取り扱う</p> <p>・約束をしていた場合は代わりに詫げる</p> <p>・指名された担当者に代わって自分が対応できる場合は、その旨を申し出て、相手の意向を確認した上で迅速に処理する</p> <p>・相手の電話番号を確認しておく</p> <p>・メモに電話を受けた日時、氏名、連絡先、用件、都合、自分の名前等を記入 メモを置くだけでなく必ず本人に確認する</p> <p>・伝達の責任を明らかにすることでお客様に安心感を与える</p> <p>相手が切ってから静かに</p>

電話の受け方	取り次ぎ電話を受ける場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「△△と申しますが」 「▲▲の件についてですが」</p>	<p>「おはようございます」 「こんにちは」</p> <p>「お電話代わりしました。〇〇課の〇〇です」 「お待たせしました。〇〇課の〇〇です」</p> <p>「いつもお世話になっております」</p> <p>「△△様ですね」 「▲▲の件ですね」</p> <p>※具体的な内容を聞く</p> <p>「少々お時間をいただけますか」</p> <p>「折り返しお電話を差し上げます」</p> <p>「ありがとうございました」 「よろしく願いいたします」 「失礼いたします」</p> <p>※受話器を置く</p>	<p>・明るく、はっきりと</p> <p>・取り次ぎ時に聞いた内容の要点を確認する</p> <p>・メモを取りながら、正確に</p> <p>・即答出来ない場合は折り返して電話することを基本とする</p> <p>・返答に要する時間を伝え、相手の意向を確認する</p> <p>・相手が切ってから静かに</p>

電話の受け方	他機関・他部局あての電話を受けた場合	
お客様	職員	ポイント・コツ
<p>「〇〇についてお伺いたいのですが」</p>	<p>「申し訳ございません」 「あいにく、〇〇につきましては△△課でご相談に応じておりますので、そちらにおつなぎいたします。そのまましばらくお待ちいただけますか」</p> <p>「その件は△△課で対応しておりますが、直接電話をおつなぎすることができませんので、お手数ですがおかけ直しいただけますか。番号は〇〇-〇〇〇〇です。よろしく願いいたします。」</p> <p>※受話器を置く</p>	<p>・用件を聞いている場合は、転送先に的確に伝える</p> <p>・担当課名、電話番号を正確に伝える。</p> <p>・相手が切ってから静かに</p>

電話のコール音に意味があるのをご存じですか？

トルルトルル (2回の断続音) 庁内からの内線電話

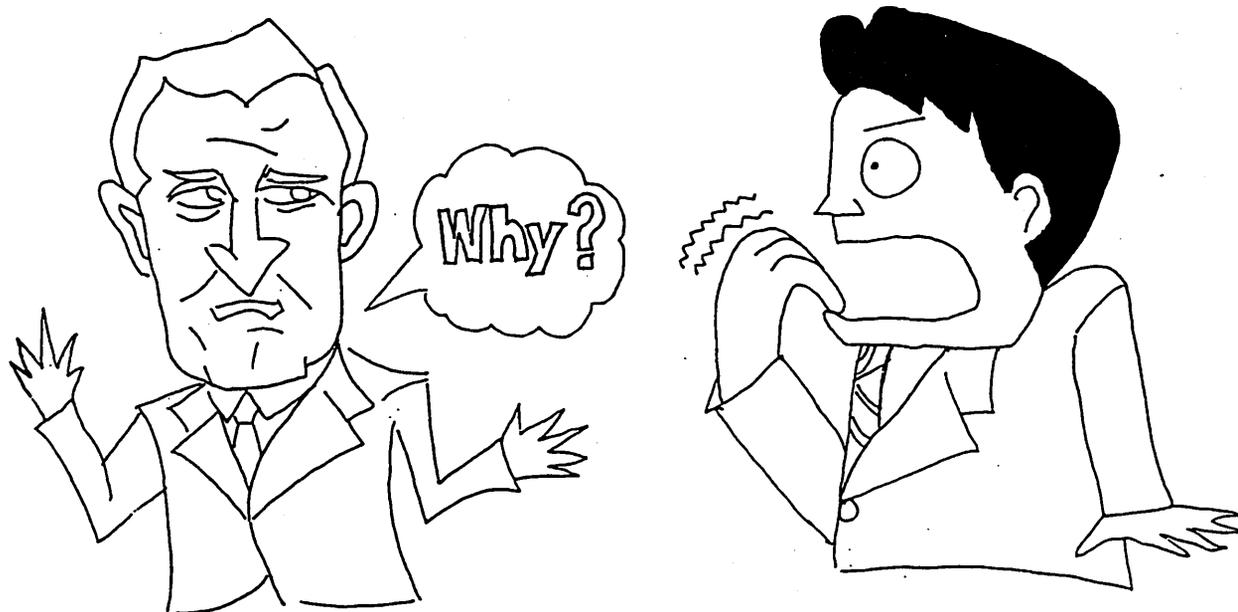
トルルトルルトルル (3回の断続音) 庁外からの直通電話

トルルル・・・ (連続音) 電話交換手を通した庁外からの電話

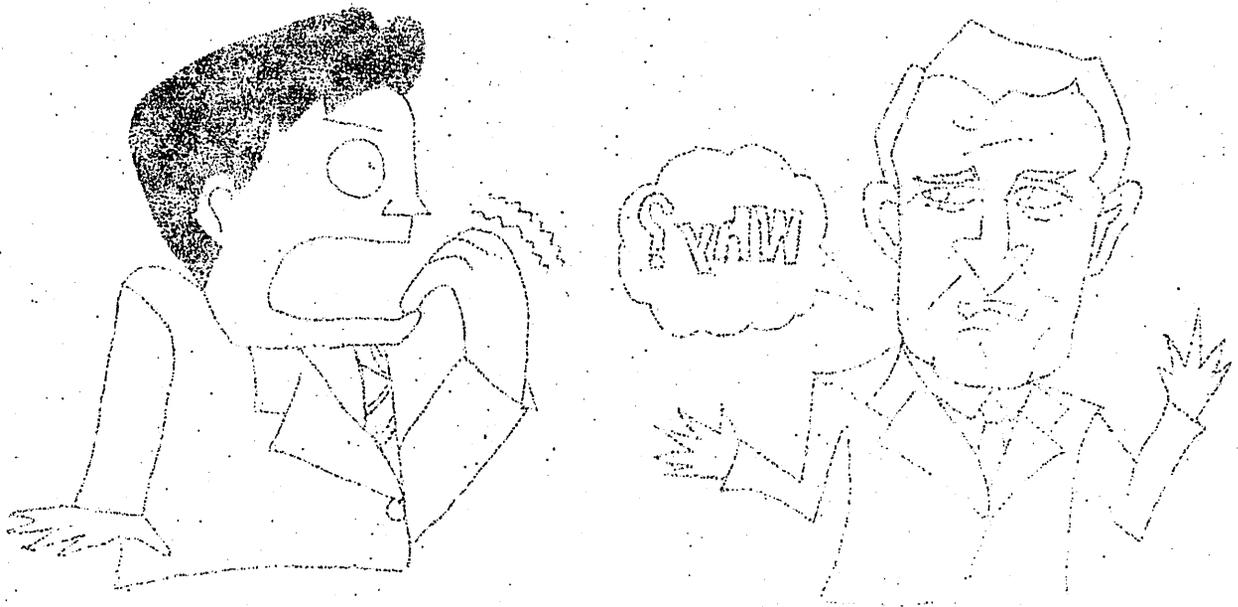
3. 電話のかけ方

電話をかけるときの基本動作		
手順及び話し方		ポイント・コツ
(1)準備		<ul style="list-style-type: none"> ・必要な書類とメモ等を用意する ・相手の電話番号・名前等を確認する
(2)ダイヤルする		<ul style="list-style-type: none"> ・電話番号を見ながら正確に
(3)あいさつ	<p>「おはようございます」</p> <p>「こんにちは」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・もしもしは厳禁
(4)名乗る	「延岡市△△課の△△と申します」	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆっくり、はっきりと
(5)相手を確認する	<p>「〇〇さんのお宅でしょうか」</p> <p>「恐れ入りますが〇〇××さんはご在宅でしょうか」</p> <p>「恐れ入りますが▲▲課の〇〇様をおねがいします」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が名乗らなかった場合は確認する ・相手の名前の確認はフルネームで
(6)相手が出る	「お世話になっております」	
(7)相手の都合を尋ねる	「今、お時間よろしいでしょうか」	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の都合が悪ければかけなおす
(8)用件を話す		<ul style="list-style-type: none"> ・簡潔に、要領よく
(9)あいさつ	<p>「ありがとうございました」</p> <p>「よろしく願いたします」</p> <p>「失礼いたします」</p>	
(10)受話器を置く		<ul style="list-style-type: none"> ・静かに

第5章 こんな事態への対応



ふたりのへき者なみこ 章五郎



1. 窓口で電話・コピーを貸してほしいと頼まれたとき

事務処理上必要である場合は受け付けますが、それ以外は丁寧に断り、公衆電話や有料でコピーしている場所を案内しましょう。

2. 混雑した窓口で順番を守らない市民がいらしゃったら

「こちらのかたが先にお待ちですので、しばらくお待ちいただけますか」と丁寧に声をかけましょう。

3. 市民宅を訪問した際に金品を差し出されたとき

いかなる場合も一切受け取らないこと。もし、受け取ってしまった場合は上司に報告してすぐに返却しましょう。

自宅に品物が送られて来たときも同様です。

4. 外国のかたが来られたとき

基本的には各所属で対応しますが、外国語での対応が困難な場合は総務課国際交流推進室（内2302）へ連絡し相談しましょう。

5. 庁舎内で忘れ物、落とし物を見つけたとき

納税課の玄関案内（内2107）へ届けましょう。

6. 窓口で手話通訳が必要なとき

聴覚障害を持つかたが窓口に来られたときは、基本的には各所属で対応します。ただし、複雑な話の内容を手話で伝える必要がある場合や、相手が手話通訳を求めた場合などは、児童家庭課障害福祉係（内2525）に相談しましょう。

7. 職員の自宅住所や電話番号を尋ねられたとき

職員住所、自宅の電話番号などプライバシーに関する情報は漏らさないようにしましょう。

8. 外出中に交通事故を起こしたとき

ただちに警察に届け、所属長に報告しましょう。

公用車での事故の場合は、管財課（内2352）へも連絡します。

9. ロビーで迷っている市民を見かけたとき

「どのようなご用件ですか」と声をかけ、担当課の場所を説明しましょう。

必要な場合は、付き添って案内します。

10. 「課長をだせ」など怒鳴り込んで来られたとき

こういう場合は、苦情を言いに来た場合がほとんどです。

取り次ぐ前に、まず相手の用件を確認するようにしましょう。

11. 電話・窓口などで相手を待たせる時間が長引きそうなとき

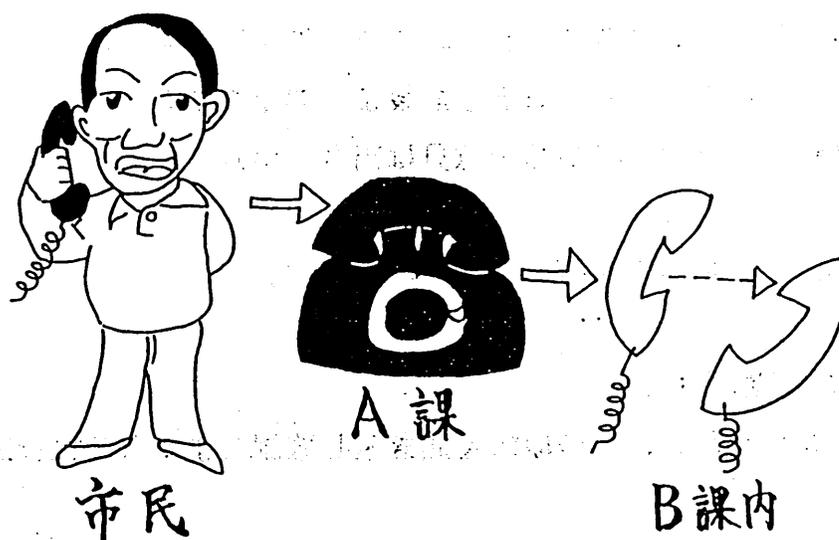
決して相手を待たせっぱなしにしないように。

「今しばらくかかりそうですがよろしいでしょうか」

「長引きそうですので折り返し連絡させましょうか」など相手にひとこと断るとよいでしょう。

12. 電話を回したつもりだったが、回ってなくて切れていたとき

かけてきた市民の電話番号がわかっている場合は、すぐにこちらから電話をかけなおし、丁寧にお詫びを言って用件を済ませましょう。



○庁外からかかってきた電話が他課から回って来た場合に、さらに他の電話に回す必要があるときは、庁外からかけてきた人と直接話をし、つながっていることを確認したうえで回さないと切れてしまいます。

13. 市外から来られた方に、「延岡ってどんな所ですか？」と聞かれたとき
延岡市のスポークスパーソンとして、郷土に誇りをもって積極的に
アピールしましょう。

14. 苦情への対応

市民が苦情で窓口にくられたときは、大抵その表情は険しく威圧的です。まして電話の場合は、相手の顔が見えないこともあってより感情的になっている場合が多いものです。又、私達も「苦情」と聞いただけでも何か身構えてしまうものですが、苦情に対処するには次の点に注意しながら冷静に対処しましょう。

(1) 相手の苦情を聞く（何の苦情でも、どこの部署の苦情でも）

○まず、何よりも相手の言いたいことを最後まで聞きます。

（相手の話が終わるまでは、こちらの意見は出さない）

○相手の目を見て、あいづちを打ちながら聞きます。

(2) 苦情の原因を理解する

○相手の話が終わったら、苦情の原因を聞き返し確認します（時にはメモをとって）。

(3) 自分で処理できるか否か

↓

○自分で判断、返答できる場合は、相手に対して専門用語や分かりにくい言葉は使わず、ゆっくりていねいに、落ちついて回答します。

⇒曖昧な返答はしません。

○自分で処理しかねる場合で近くに上司がいる場合は、訪問者（苦情の）に一言ことわりを言って、近くの上司に苦情の内容を正確に伝え、それから対処してもらいます。

○自分で処理しかねる場合で近くに上司がいない場合は、即答できない旨を相手に伝え、住所、電話番号を聞いた上、返答できる時期を明確にし自分の所属と名前を相手に伝えます。

⇒自分の身分を明らかにすることで相手に安心感を与えることができます。

◎参考事項

①苦情を受ける時の態度

- 前向きな姿勢で
- なるべく相手を座らせる
- 真正面に向き合うのではなく、斜め45°位で相手の表情に注視する
- 相手の目を見て真剣に聞く
- 内容によっては別室で
- メモをとるように
- 職員が苦情を受けているときは、周囲の職員も大きな声や笑い声をたてたりしない
- 原則として、苦情を受けた者は所属及び氏名を名乗る
- 相手の非を責めない

②他部署の苦情の場合

- 苦情の内容に関する担当部署があることを相手に説明し、〇〇課に行ってくださいと返答するのでは相手の気分を害するので、できる限り担当部署まで案内し、苦情の内容を正確に説明した上で対応してもらう

③苦情処理後には

- 苦情処理が終わったら一連の自分の取った行動を反省し、苦情が発生した原因を追求し同じ苦情が発生しないように対策を講じるとともに担当職員間や関連部署に連絡し情報を共有する
- ⇒苦情（市民の声）を今後の行政活動に役立てる

第 10 号 第 10 号

第6章 知って得するマナー

1. 好感のもてる訪問マナー
2. 案内する時のマナー
3. 応接室・会議室・自動車のルール
4. 正しい名刺交換のマナー
5. 心をこめたお茶の接待
6. 来客中に割り込むマナー
7. 時候の挨拶

第一章 茶の文化

1. 茶の歴史

2. 茶の産地

3. 茶の品種

4. 茶の製法

5. 茶の淹め方

6. 茶の淹め方

7. 茶の淹め方

1. 好感のもてる訪問マナー

初対面の場合、第一印象がその後の親密の度合いを大きく左右します。第一印象とは初めに顔を会わせた一瞬ではなく、第一回の訪問を通じて与えた印象といえます。マナーとエチケットをふまえ、ほほえみをたたえた市職員らしい誠実でまじめな印象であれば、「この人は市職員として安心して相談できる」という信頼感を得ることができます。

(1) 正しい家庭訪問のマナー

① チャイムを鳴らす前に

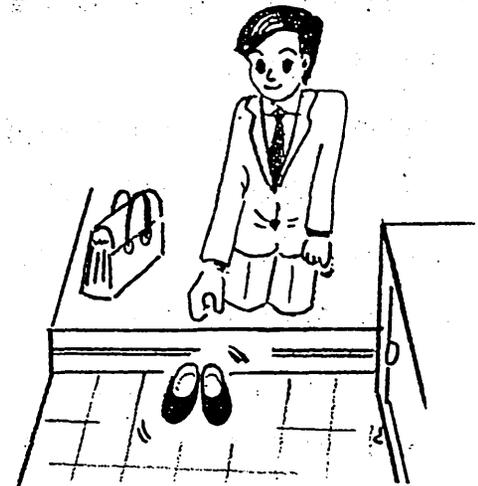
個人の家庭を訪ねるときは、チャイムを鳴らす前にヘルメット、手袋、コートを脱ぎます。マンション、アパートなどは玄関が狭く、入ってからコートを脱ぐと装飾品などに傷をつける危険性もありますので、玄関の外で服装を整えます。

② 取り次ぎの依頼

ブザーやチャイムなどの呼び鈴を押すと家人が出てきますが、初対面の人が出てくる場合もあります。この場合は「奥様でいらっしゃいますか」など、相手の立場を推察して質問し、「ご主人にお目にかかりたいのですが」と取り次ぎを依頼し、名刺を差し出します。あらかじめ訪問の約束がある場合は身分と名前と来意を述べます。家人に会えない場合も名刺を渡し、伝言を依頼します。

③ 迎え入れられるとき

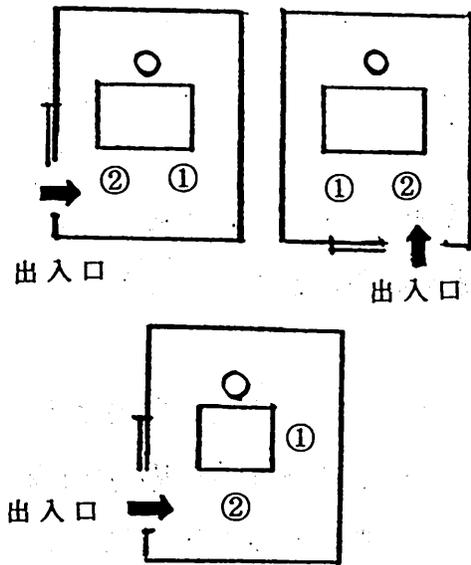
「お待ちしておりました」と招き入れられたときは、前を向いたまま靴を脱いで上がります。脱いだ靴は必ずつま先を外に、手で向きをかえます。対応している人に後向きになって靴を脱ぐのは失礼になります。



靴を脱いだら外向きに
向きを変えます

④ 部屋の中でのマナー

部屋に入っても、相手がまだ部屋にいない場合は、入口に最も近い席の座布団の近くに座ります。また、座る席を指定されない場合でも同様です。相手とあいさつが済んでから座布団に座り直します。このとき上座に座るようにすすめられることがありますが、その時は上座に移ります。しかし、相手（ご主人）より上座となる位置に座ることは失礼になります。上司との同行訪問の場合も、上司に席を譲りますが、上司が相手より上座となるのは失礼になります。



⑤ 玄関だけで用事を済ませる場合

玄関で立ったまま用件を済ませられる場合は、両手を空けるためカバンやコートは「失礼いたします」と断って玄関の上がり口に置いて行きます。また、書類の記入や押印などが必要な場合も「失礼いたします」と断って腰掛けさせていただくことができます。この場合、相手の右側に座ります。書類の説明などに、右手が相手の視線を遮らぬように行えるからです。

(2) 正しい企業、官公庁の訪問マナー

① 受け付けでのマナー

受け付けに行く前に服装を再点検します。約束がある場合は「お電話でお約束しました△△と申します。〇〇部長様にお取り次ぎ願います」と述べ受け付けの指示を待ちます。

約束がない場合は、「突然お伺いして失礼いたします。延岡市役所□



受付を無視したり
なれなれしくせず、
はっきりと

□課の△△と申しますが、〇〇のご担当の方にお目にかかりたいのですが」と言って指示を待ちます。特に規模が大きい訪問先ほど約束が必要となります。

② 待たされるとき

面会の相手が多忙で、待たされる場合があります。時間は限られていますから、次に約束があってその時間が迫っているときは、取り次いだ人に「ご多忙の様子ですから、〇〇分後にあらためてお伺いいたします」と断ってから他を回り、再び指定した時間に訪問します。また、日を改めて次回訪問の約束をとることも大切です。担当者が不在の場合は、名刺または「不在メモ」を取り次ぎの人に渡して辞去します。

③ 面談者を待つとき

案内の人に指示された席に座ります。応接では入口に近い下座の席に浅く腰掛けます。コートは、案内の人にすすめられた場合はコート掛けにかけ、すすめられなければ軽くたたんで肘掛けの横に置きます。カバンはソファの横か足元に置きます。カバンから必要な書類を取り出し、初対面であれば名刺入れも出して準備しておきます。

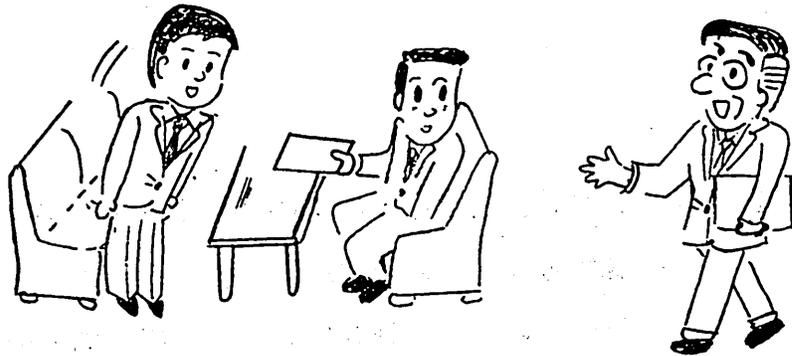
④ 面談中のマナー

相手が入ってきたら椅子から立ち上がり、初対面の相手であれば名刺を交換し、あいさつをします。相手から「どうぞお掛けください」と言われてから座ります。

▷お茶やタバコは

お茶は「どうぞ」とすすめられてから飲みます。なるべくタバコは相手が吸いはじめてからにします。相手より先に吸うときは「タバコを吸ってもよろしいでしょうか」と断ってからにします。テーブルに灰皿がない場合は我慢します。

▷相手の上司が入って来たとき話の途中でも、立ち上がってあいさつをし、名刺を交換してから、面談を続けます。



(3) 辞去するときのマナー

① 感謝の気持ちを伝える

面談を終えたら、書類をかたずける前に「お忙しいなか、お時間を割いていただきまして、有り難うございました」と、感謝の気持ちを伝えて書類をしまい、座布団をはずして辞去のあいさつをします。当然のことですが、話し合いがうまくまとまらなくても決して不機嫌な表情をしてはなりません。

② 最後まで礼儀正しく

相手が見送りに立とうとしたときは「どうぞそのまま、お構いなく」と軽く押し止めます。それでも見送ってくれるときは素直に好意を受けます。最後まで礼儀正しくあいさつをして帰ります。

③ 訪問先を辞去するときの注意

応接室を出たところが事務室の場合は、周囲の人に笑顔であいさつをし

ます。お茶を出してくれた人、案内をしてくれた人、受け付けにもあいさつをします。また、二人以上で訪問した場合は訪問先から離れるまで、声高に話したり不用意な発言をしないようにします。特に階段やエレベーター内などでは注意を要します。



訪問先では不用意な発言は
つつしみましょう

2. 案内する時のマナー

大切な用事で来庁されていますので、失礼のないよう誠実な対応をしましょう。

(1) 廊下、階段でのご案内

「どうぞこちらへ」と声をかけ、お客様に歩調を合わせながら、お客様が歩きやすいよう斜め1～2歩前の端を歩きます。

階段を使う際、昇るときは1～2段後ろから、降りるときは1～2段先に歩き、お客様より高くならないように気をつけましょう。

(2) エレベーターでのマナー

先に案内者がエレベーターに乗り「開」のボタンを押して、お客様に乗っていただきます。降りるときは、「開」のボタンを押して、先にお客様に降りていただきます。

(3) 応接室や会議室に招き入れるとき

引きドアの時は、ドアを開け「どうぞ、こちらでございます」と、先にお客様を通し、自分も室内に入って静かに閉めます。

押しドアの時は、先に室内に入り取手を持ちかえて体をお客様の方に向け、お客様を通してから静かにドアを閉めます。

(4) 席をすすめるとき

出入口から遠い方の客用席を示し、「〇〇はすぐ参りますので、こちらにおかけになってお待ちください」と、言葉をかけて一礼して退室します。



3. 応接室・会議室・自動車のルール

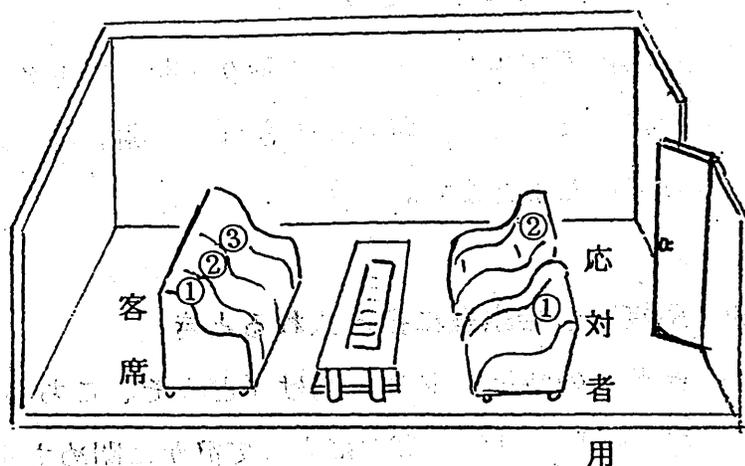
席順は、会議や他の施設への訪問等しやすいように考えられ、ルール化されたものです。いろいろな場面でまごつかず席順や正しい姿勢に注意し、より良い人間関係をつくりましょう。

(1) 応接室のルール

客席は出入口から遠い方で、出入口が見える側です。これは面談の相手がかきた時、すぐに立ってあいさつができるからです。一般的に、ひじかけのない長椅子（ソファ）は、客席用に置かれ、ひじ掛け椅子は応対者用に置かれています。

訪問先の案内者からすすめられた時は指示通りにします。

また、2名以上であれば職位の高い順に入り口に遠い方の席から座ります。

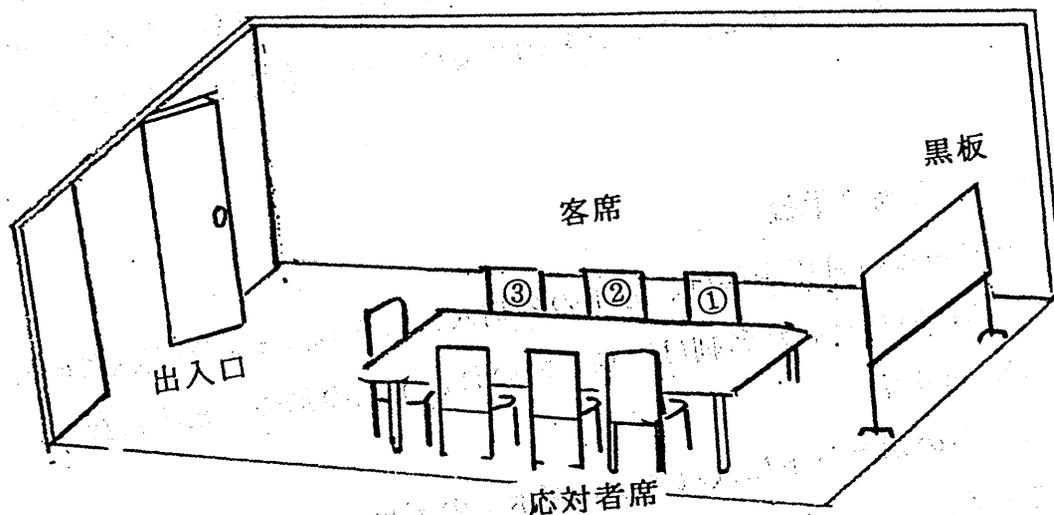


事務所内での応接セットでは・・・

事務机が遠い側が客席用、または窓に対面する側が客席用となります。面談中に相手方の上司が入室されたら必ず起立し、あいさつをします。

(2) 会議室のルール

応接室と同様に出入口に近い側は応対者席、出入口に遠い方が客席で、会議室では黒板や白板等の演壇に近いほうが上座になります。ネームプレート等で指定されている場合は、その席に着席します。



(3) 自動車内のルール

運転手がいる場合と目上の方が運転する場合とは、席順が異なってきます。



運転手がいる場合



目上の方が運転する場合

4. 正しい名刺交換のマナー

名刺はその人の職場における位置づけを明確に表すものであると同時に、その人の顔や人格をも表しています。とりわけ公務員はあらゆる職業・年齢の方々と折衝を繰り返しています。そのため名刺を交換する機会が多く、名刺交換の仕方いかんによってイメージが大きく変わります。ただやりとりをすれば良いというものではなく、不用意な名刺交換をしてしまうと、相手の人格をも傷つけることにもなりかねません。正しい名刺交換のマナーを身につけておきましょう。

(1) 名刺入れと名刺の準備

定期入れや財布との兼用を避け、専用の名刺入れに入れます。名刺入れの中は自分の名刺といただいた名刺は区別して入れ、1回の動作で相手に渡せるようにしておきます。

名刺入れは上着のポケットに入れます。ズボンのポケットから取り出すのは相手に失礼です。

訪問の場合では1訪問に2枚以上使うことが多いため、常に余裕をもって名刺を補充することが大切です。

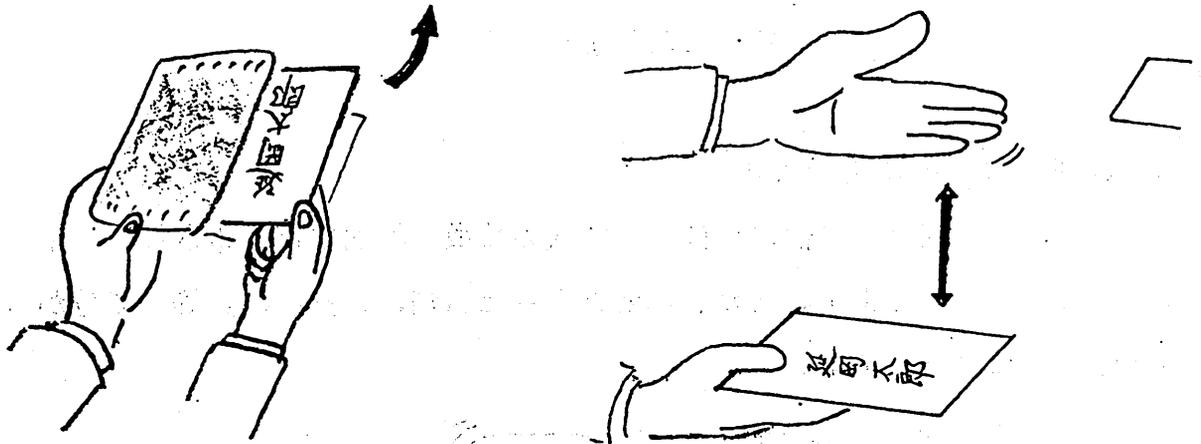
(2) 名刺を受けるとき

名刺を出されたら、こちらが出そうとしているときでも軽い会釈をしてすぐに両手で受け取ります。左手に名刺を持っている時は右手で受け取り、名刺入れの上に乗せます。名刺交換が終わるとすぐいただいた名刺を読み、もし読み方が分からない場合には、「大変失礼ですが、なんとお読みすればよろしいのでしょうか」とたずねて確認します。また、受け取った名刺は腰より下にしては失礼ですので、気を付けましょう。

(3) 名刺を差し出すとき

名刺は必ず相手をはっきり読めるように向け、胸の位置に差し出します。応接室でもテーブル越しに差し出さず、必ず相手に近づいて行います。課所名と氏名をはっきりと名乗り、会釈をしながら差し出すようにします。また、

初対面の人には必ず相手より先に出すようにします。こちらが出すより先に出された場合は、自分の名刺をいったん左手の名刺入れの下に持ちかえて、まず先方の名刺を受け取ったあとにします。

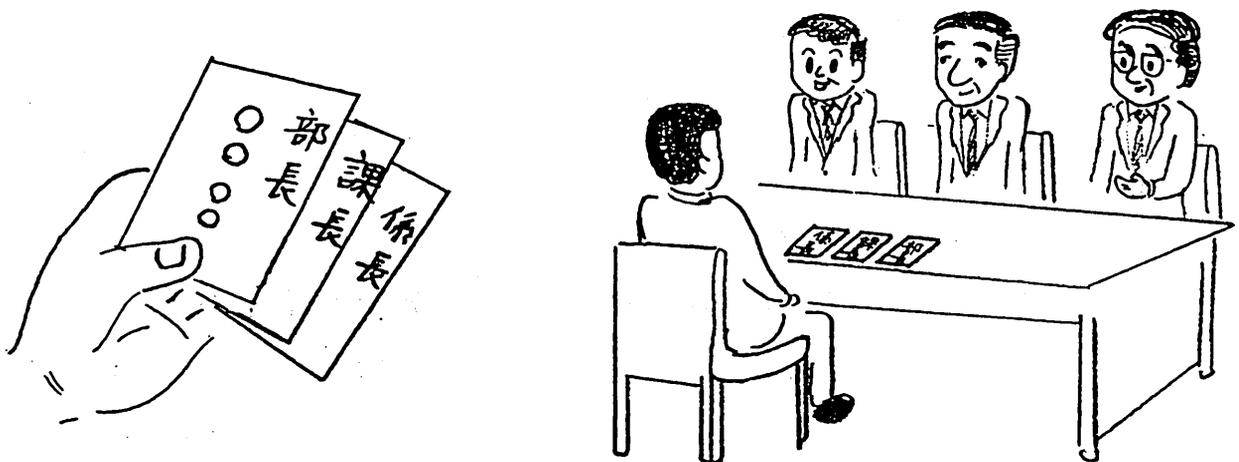


自分の名刺は天地を逆にして
いれておきます

同時交換となった場合はいただく方の
左手を高くして、自分の名刺をやや下
から差し出します

(4) 多人数との名刺の交換

一度に多くの人と名刺を交換する場合は、先方の上位者から順に交換し、上位者の名刺が常にいちばん上にあるように、順次下へはさみ込んでいきます。また、全員の役職と名前をいっぺんに覚えられない場合は、相手の名刺を席順通りにテーブルの上に並べても失礼に当たりません。



上位者の名刺を上を持ちます

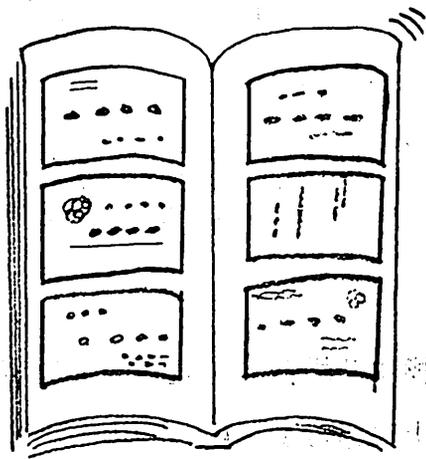
名刺を並べても失礼になりません

(5) 名刺を出さない相手

前の面談者からバトンを受けて説明を担当する場合など、こちらが名刺を差し出しても名刺を出してくれない相手もあります。このような場合には、用件が終わったときに「恐れ入りますが、お名刺を1枚いただけませんか」と請求しても、失礼とはなりません。

(6) 名刺の整理を習慣づける

いただいた名刺は、日付、用件、その人の特徴、話題などを書き加え、整理して保管しておきます。また、不要となった名刺は、紙に包む等して分からないように処分します。



ファイルに整理しておきましょう

5. 心をこめたお茶の接待

お茶のおもてなしは緊張した雰囲気をつろがせ、面談中の雰囲気をなごやかなものにしてくれます。真心をこめて、丁寧に出了されたお茶は、文字通り“一服の清涼剤”となって、お客様に気持ちよく面談していただけます。おいしいお茶をタイミングよく出しましょう。

(1) お茶の準備

① まず清潔に

湯のみ茶碗が茶しぶで汚れていたり、欠けていないかを確認、人数を確認します。

② 心をこめておいしくいれる

急須と湯のみ茶碗を温めておきます。茶碗の底をぬらさないように、茶碗の7分目まで注ぎます。人数が多い場合は濃さが平均になるよう注意します。

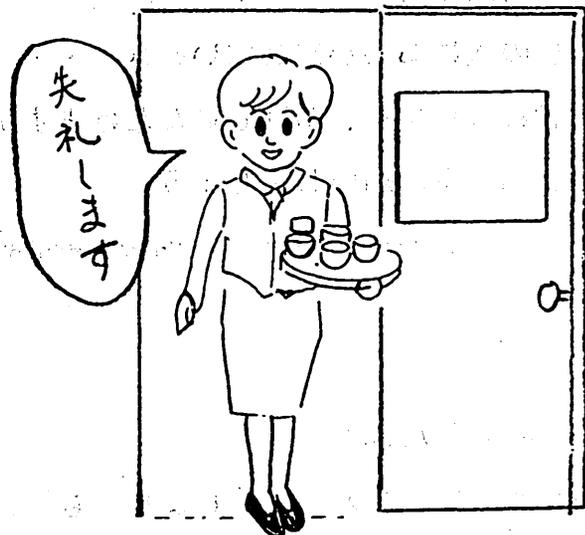
③ お茶を運ぶ

お盆の上に茶托と湯のみ茶碗をセットして、ふきんをたたんで乗せておきます。人数が多い場合は茶托と湯のみ茶碗は別々にし、お出しするときにセットします。お盆は両手で胸の高さに持ちます。

(2) お茶の出し方

① 入室する

応接室に入るときは軽く2回ノックしてお盆は片手でもち、会釈してからはいります。「失礼します」と一礼し、お盆を胸の高さに持ちます。このとき髪の毛に注意しましょう。



② お茶をすすめる

まず、お盆をサイドテーブルまたはテーブルの端に静かに置きます。湯のみと茶托を1つずついねいにセットして運びます。出す順序は上位のお客様（わからない場合は上座）からで、対応者は最後にします。お客様の右側から出す場合は右手に茶托を持ち、左手を軽くそえて出します。左側の場合は逆にします。茶碗の模様がお客様の正面にくるようにして（カップの場合は取っ手が左側）、「どうぞ」と軽く会釈してすすめます。テ

ーブルに書類がひろげられているときは書類の上に置かないように注意します。また、お盆を置く場所がない場合は、左手でお盆を持ち、右手で出します。

③ あいさつをして退室する

出し終わったらお盆を左手で持ち（お盆の表の面を外側にして持ちます）一礼して静かに退出します。

- ▷ 運んだお茶が足りなかったとき・・・
お客様から先に出し、足りない分は後からお出しします。
- ▷ 配り終えてから人数が増えたとき・・・
10分以内であれば追加分を、それ以上のときは全員のお茶を入れ替える方がスマートです。
- ▷ 奥の人にお茶が出せないとき・・・
「恐れ入ります、お回しいただけますか」と対応者に声をかけ、協力をお願いしましょう。

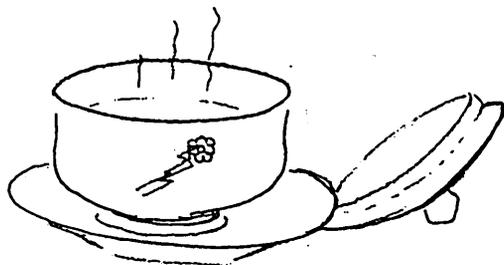
(3) お茶のいただき方

お茶を運んできた方に一礼します。もし、対応している相手がいる場合は進められてからいただくようにします。

まず、茶托ごと手元に持ってきます。ふたをとり、しずくをきって茶托の下にふたの取っ手を下向きにしてはさみ込みます。これは、ふたが回転して不安定にならないようにするためです。

右手で湯のみ茶碗を持って左手を底に軽く添え、こぼさないようにいただきます。

飲み終わったら、ふたをして元の位置にもどします。



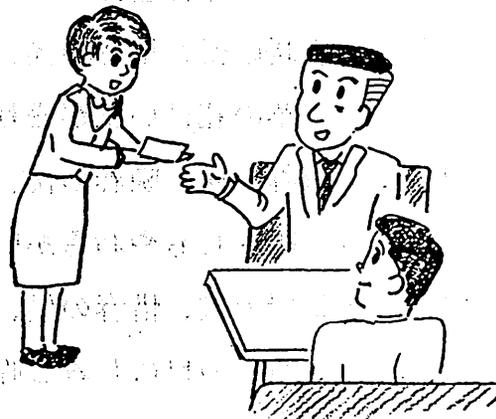
6. 来客中に割り込むマナー

(1) 来客中の部屋に入る

- ・必ずノックして入り、軽い会釈をします。
- ・ドアのないときやドアが開いているときは「失礼いたします」と声をかけてから入ります。

(2) 応対中の方に連絡をするとき

- ・連絡は必ず簡潔なメモで知らせます。
(ヒソヒソ話は失礼)
- ・お客様にお断りし、お客様にメモの内容が見えないように手渡します。
- ・応対中の上司に呼ばれたときでも、まずお客様にあいさつをします。
- ・お客様に用件があるときも、直接話さず対応者に伝えます。
- ・退出するときは上司、お客様の順にあいさつをして、静かに部屋を出ます。



(3) 面談中に上司が来たとき

- ・必ず立ち上がり、お客様に上司を紹介します。
- ・紹介が終わって「どうぞおかけください」と声を掛け、お客様が腰かけてから座ります。

(4) 長くお待たせする場合

- ・お待たせすることを、まずお詫びします。
- ・代理の人がお客様の相手をします。
- ・代理の人がいないときは、お茶と一緒に新聞や雑誌をお持ちします。
- ・長びく場合は途中報告をし、待ち時間を中断し、安心していただく気配りが大切です。

7. 時候の挨拶

- 1月・・・厳寒の候、大寒のみぎり、寒さ厳しき折から、
星も凍るような寒い夜、霜柱をふんで
- 2月・・・残寒の候、残雪の候、解氷の候、余寒なお厳しき折から、
立春とは名ばかりで
- 3月・・・春暖の候、早春の候、寒さもようやくゆるみ、
菜の花はいまが盛り
- 4月・・・陽春の候、晩春の候、春たけなわ、桜花の節、
陽ざしもやわらかい春日和、野も山も花の春
- 5月・・・新緑の候、惜春の候、風薫る五月、初鯉の季節、
新緑の目にしみる昨今ですが
- 6月・・・初夏の候、入梅の候、青葉若葉の季節、初蟬の声きくころ、
つゆあけの空もすがすがしく
- 7月・・・大暑の候、炎暑厳しき折から、盛夏の候、草木も生気を失い、
海や山の恋しい季節、
- 8月・・・残暑の候、立秋とは名ばかりのこの暑さ
残暑なお厳しき折から、夜空に秋の気配を感じるころ、
- 9月・・・新涼の候、燈火親しむの候、虫の音美しいころ
朝夕もめっきりしのぎやすい今日この頃
- 10月・・・秋冷の候、秋晴れの候、行楽の候、読書の好季節
スポーツの秋、大空高く澄みわたり
- 11月・・・晩秋の候、菊薫る季節、向寒のみぎり、
味覚の秋となりました、夜寒が身にしみ
- 12月・・・寒冷の候、霜枯れの季節、寒気いよいよ厳しく、
一年は夢のごとくに、今年も残り少なく

先方の安否を訪ねる挨拶

ますますご清栄（ご健勝、ご多幸、ご無事）のこととお喜び申し上げます。

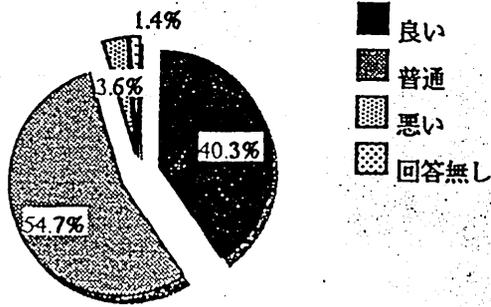
アンケート調査結果

○ 調査期間 平成9年4月18日～平成9年4月25日

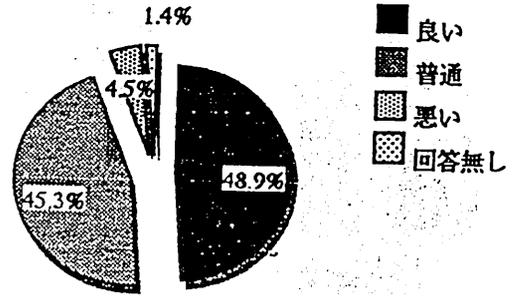
○ 調査対象者数 市民 444名
職員 560名

市民アンケート調査結果

職員の服装



言葉使い

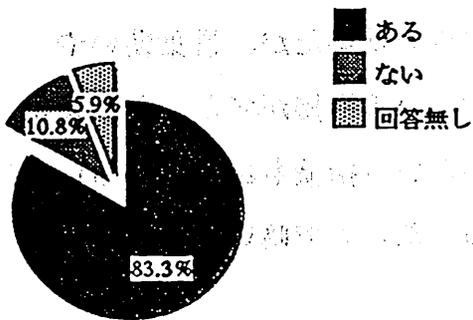


市民の声

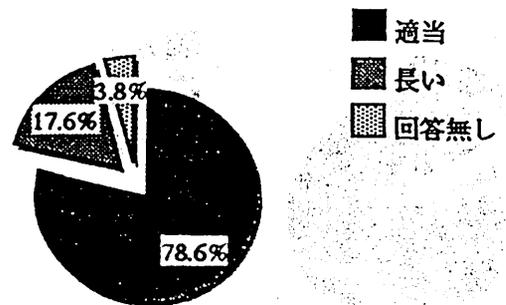
- ・制服のあることを知らない
- ・イヤリング、ピアスへのクレーム
- ・スリッパ履きの職員がいる

・「お役所ってこんなもの」という意見があった。

親切な説明

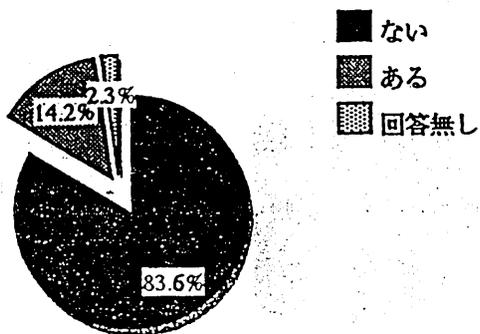


待ち時間

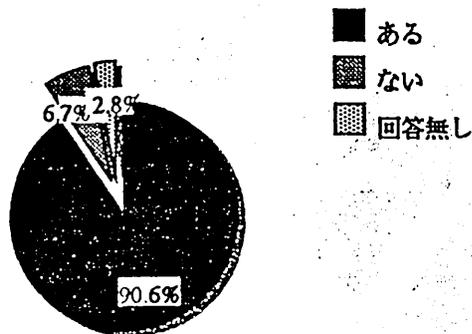


- ・事務的
- ・早口
- ・使用される言葉自体が難しい

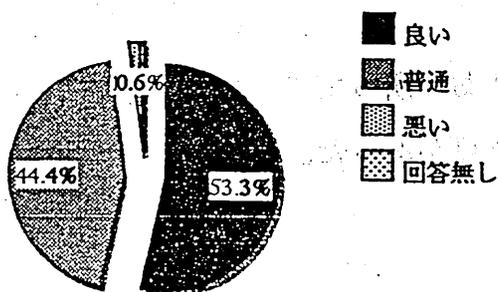
たらい回し



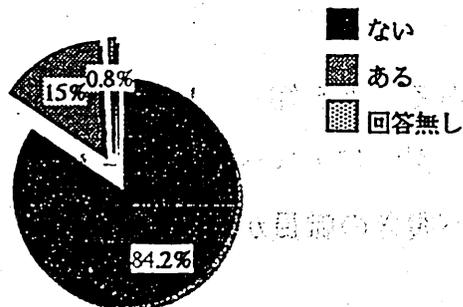
応答がすぐあるか



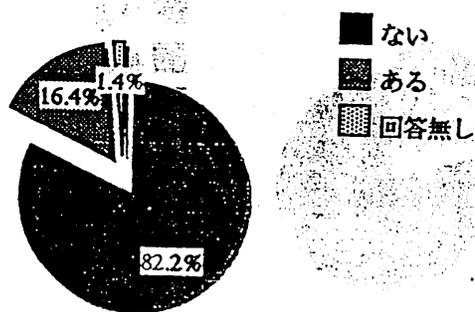
電話での言葉使い



電話でのたらい回し



長時間の保留



全体として良い結果だが、言葉使いや説明で事務的という指摘が多かった。また、態度が大きいという指摘もあり、明るい応対やあいさつがないので暗いイメージを持たれている。

職員用アンケート

1. 市役所ロビーでお客様がキョロキョロしています。
あなたはどうしますか。

項目	声をかける	声をかけて案内する	どうもしない	無回答	合計
件数	387	54	7	17	465

2. 市民との対応で心掛けていること
(窓口での場合)

項目	合計
ていねいな言葉づかい	201
相手の話を良く聞く	201
笑顔で明るく	143
親切、ていねいな対応	134
あいさつをする	119
分かりやすい説明	108
相手の立場に立って	97
迅速な対応	96
正確な返答	52
身だしなみに注意	48
相手の目を見て話す	45
椅子を勧める	16
環境、雰囲気作り	12
メモを取る	7
たらい回しにしない	6
納得いくまで話す	5
他の課の業務を把握する	3
煙草、食べ物を口にして対応しない	2
私語を慎む	1
合計	1296

- (電話での場合)

項目	合計
ていねいな言葉づかい	188
はっきりと分かりやすく話す	169
相手の話を良く聞く	159
名乗る(名前、課所)	137
長く待たせない	105
親切、ていねいな対応	82
あいさつをする	71
たらい回しにしない	66
メモを取る	62
要領よく簡潔に	33
伝言を正確に伝える	31
曖昧な返事をしない	31
相手の立場に立って	30
相手より先に切らない	18
明るく話す	8
ゆっくりと話す	4
合計	1194

3. 市民の対応で失敗した、または困った事例
(省略)

4. 接遇における改善策

項目	合計
笑顔で明るく	115
相手の立場に立って	74
迅速な対応	70
親切、ていねいな対応	67
身だしなみに注意	53
あいさつをする	49
ていねいな言葉づかい	44
謙虚さを持つ	37
他の課の業務を把握する	24
頑張っている姿勢を見せる	17
相手の話を良く聞く	15
分かりやすい説明	13
正確な返答	11
たらい回しにしない	10
ネームの着用	9
場所をわきまえた飲食、喫煙	8
環境、雰囲気作り	7
私語を慎む	6
私生活に注意する	5
時間を守る	4
不公平な対応をしない	4
ボランティアへの参加	3
相手の目を見て話す	3
職員の研修	3
市民との交流	2
心にゆとりを持つ	1
合計	654

しかし、市民用アンケートによる回答と比較してみないことには実際どのくらい意識の開きがあるのか予想ができません。とりあえずチェックリストの項目で偏りが著しいものをピックアップしてみました。

- ① NO8. 職場で爪を切る (65%)
- ② NO13. 洗った手を自分の服で拭く (42%)
- ③ NO28. 私用に職場の電話を使う (40%)
- ④ NO29. 備品の増減がある (37%)
- ⑤ NO41. 挨拶をとまどう (36%)
- ⑥ NO42. けわしい表情をすることがある (32%)
- ⑦ NO22. 書類にシミをつけたことがある (30%)
- ⑧ NO9. 手を洗わずにトイレを出る (28%)
- ⑨ NO15. お互いを愛称で呼び合う (25%)
- ⑩ NO16. 食べ物を口に含んだまま電話で応答 (24%)

上記のチェックリストの中で

NO1～NO13 (13項目) までが身だしなみについて

NO14～NO35 (22項目) までが執務態度について

NO36～NO50 (15項目) までが接偶対応についての設問であり、この中で執務態度についてがワースト10の内半数を占めており、次いで身だしなみ、接偶対応と続きます。

今回の調査では平均的職員像として高レベルでバランスがとれているとの結果が出ているが、ワースト10のチェックをしてみたところ必ずしもバランスがとれているとはいえないようであります。

これらのデータと市民用アンケートを照らし合わせてみる必要があるでしょう。

編集後記

私達の提案

今回、「接遇について」学ぶ機会をいただき、誠に感謝致しております。この研修に快く出席させていただきました各所属長様、職員の方々、並びにこの研修に係わってくださった多くの皆様に深くお礼を申し上げます。

この研修では、街頭に出て市民の方々からアンケートを取ったり、民間企業の優れた接遇マナーを学ぶべく土曜、日曜を返上して受け入れ先のアツマヤさん、壽屋さん、旭ジャスコさんにお世話になりました。これまで経験したことのない街頭に出たの意見聴取や民間企業での実習は自らの貴重な体験となるとともに、市役所に対し好意的な様々なご意見をいただいたり、逆に手厳しいご意見をいただき真摯に受けとめなければならない内容もあって、我が身を振り返ることも度々ありました。

このマニュアルを見ていただいたらお分かりのとおり、実に当たり前のこと書いてあります。しかし、つい日常の仕事の忙しさに負けてしまって、その当たり前のことを見失っていることも多いようです。

そこで、私達はすぐにでも職員の皆様に実行していただきたい2つの事を提案いたします。そして、これをニコニコ運動と名付けて、それを合言葉に接遇のマナーアップに努めていってほしいと思うයි。

ニコニコ運動とは、

- ◎ 廊下ですれちがったお客様や職員に、
ニコッと笑顔で会釈（あいさつ）をしましょう。
- ◎ 電話は2コールまでにとりましょう。



接遇マニュアル作成メンバー

吉田 哲也	尾畑 教秋	藤川 直也
野上 裕美	重黒木 康恵	柳田 宏之
岩田 幸三	森山 佳江	山口 博史
久世 美保	小川 正則	佐藤 幹雄
田崎 さとみ	中川 真一	

第一版 平成9年7月

延岡市職員課