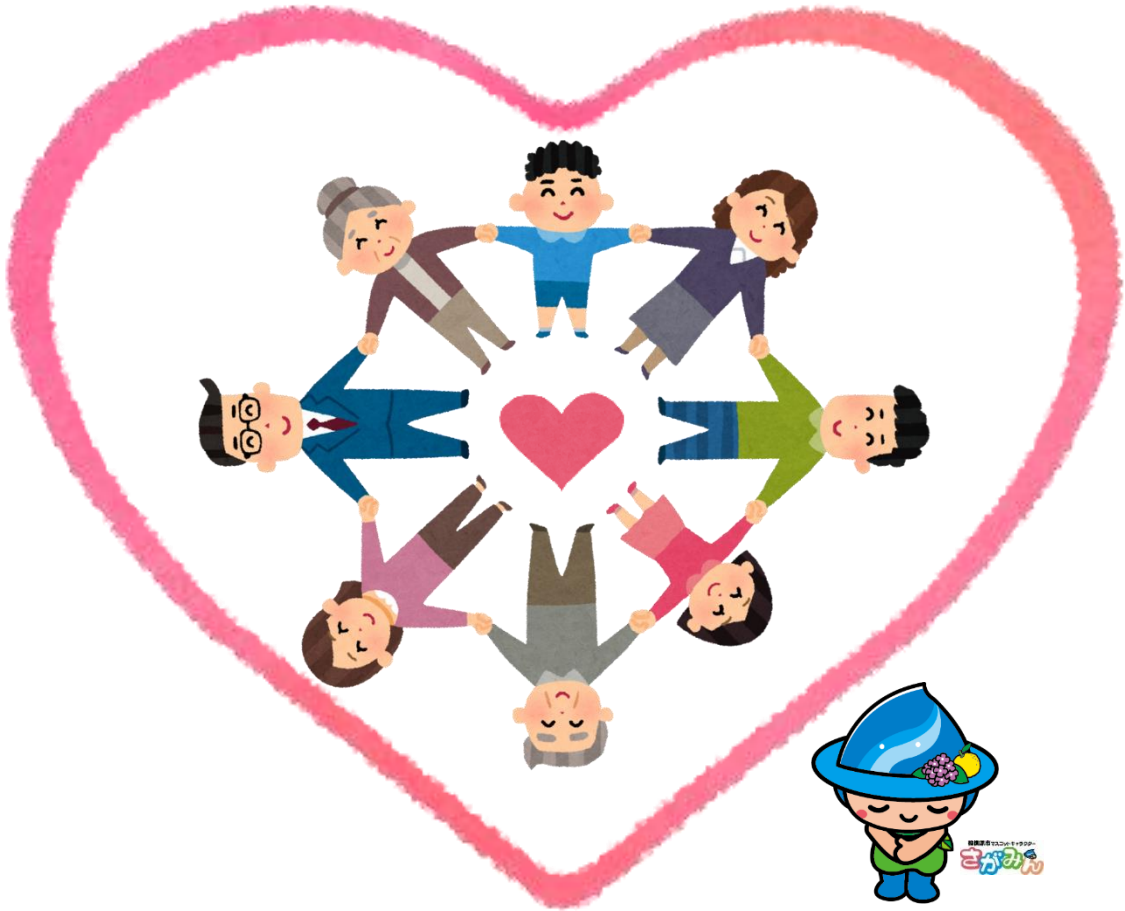


あらっ

とっても

いい感じ！

こころ つむ ほこ
～心を紡いで 誇りへつなぐ～



令和3年5月

~ ^{こころ} ^{つむ} ^{ほこ} 心を紡いで誇りへつなく あらっいい感じ！の一步先へ ~

接遇とは、何か。

辞書によれば、「もてなすこと。応接すること。」とあります。

では、本市にとっての接遇とは何か。

それは、市民と良好な信頼関係を築くためのツールです。

今回のマニュアル改訂で目指したのは、「あらっいい感じ！」の一步先。

私たち一人ひとりがよりよい接遇をすることで、あらっいい感じ！を生み、

さらに、市に対する誇りや愛着につないでいきたい。

そんな思いを込めて、このマニュアルは、

「接遇に関する全職員に共通する指針」として、

お客様との出会いから締めくくりまでの一連の対応に必要な基本的事項について、

「読みやすく・各職場で活用しやすく」を意識してまとめました。

市を代表して対応していることを意識すれば、

ハキハキとしたあいさつや清潔感のある身だしなみ、

丁寧な言葉づかい・寄り添った対応など、やるべきことは見えてきます。

このマニュアルをもとに、

「いま対応しているお客様に市を好きになってもらえるような接遇」について、

それぞれの職場で考え、取り組んでください。

「心を紡いで 誇りへつなく」接遇を実践し、市民も市も職員も「幸せに」

接遇マニュアル作成研修グループ

目次

はじめに	1
基本編	
1 第一印象	
(1) 身だしなみ	2
(2) 服装の基本	2
(3) 身だしなみのチェックポイント	3
2 基本的な態度	
(1) 表情と声	4
(2) 姿勢と動作	4
(3) あいさつ	5
3 好ましい言葉づかいと効果的な話し方	
(1) 正しい敬語	6
(2) 間違った敬語表現	8
(3) 工夫した言いまわし	9
(4) 聴き方と話し方	10
実践編	
1 窓口編	12
2 電話編	14
3 庁舎内編	18
4 高齢のお客様編	20
5 外国語を母語とするお客様編	22
6 お手伝いが必要な場合の対応編	23
7 希望にそえない場合の対応編	24
8 メール編	26
職員としてのマナー編	
1 勤務中のマナー	28
2 名刺交換	30
3 席次	30
チェックシート	31

はじめに

こころ つむ ほこ 心を紡いで 誇りへつなく



市民と市との良好な信頼関係は、行政サービスの向上の^{いしずえ}礎です。
私たち職員一人ひとりがよりよい接遇を実践し、市民と職員の心を縦糸と横糸のように
交差させてお互いの心を紡いでいくこと、そして、相模原市への誇りや愛着、職員への信頼へ
つなげることで、これが「心を紡いで 誇りへつなく」接遇です。

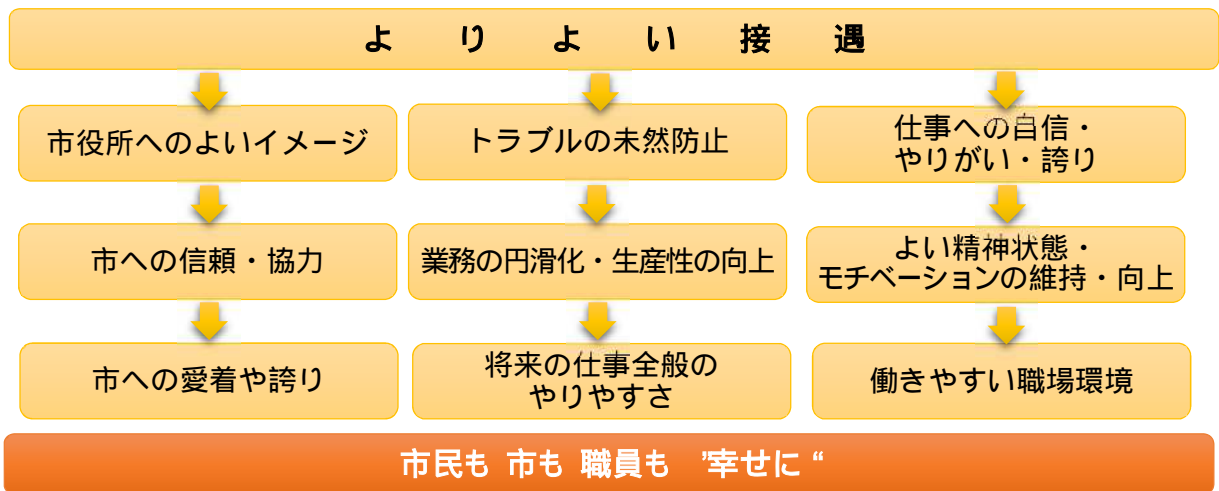
「心を紡いで 誇りへつなく」接遇を目指し、接遇能力の向上に努めましょう。

(1) なぜ、よりよい接遇を目指すのか

よりよい接遇を目指す目的は、市民の幸せにつながる「よい仕事」をするためです。

そのためには、業務に精通するのはもちろんのこと、よりよい接遇によって市民との良好な
関係を築くことが重要です。

よりよい接遇を実践すると、市民も市も職員も「幸せ」になれます。



(2) マニュアルを超えたあなただけの接遇を！

接遇に唯一、絶対の正解はありません。

- ・お客様が求める接遇は、その人の考え方やその時に置かれた状況によって異なる
- ・所属部署によっても望ましい接遇は異なる



このマニュアルを基本としつつ、お客様一人ひとりに寄り添った誠意ある対応ができるよう、
常によりよい接遇を目指しましょう。



1 第一印象

(1) 身だしなみ

お客様が気持ちよく手続きを進めてもらうためには、職員に対して「信頼感」と「安心感」を抱いてもらうことが非常に重要です。

お客様は対応した職員の服装などの見た目ですの職員の印象を判断します。

よりよい第一印象につながる清潔感や不快感を与えない身だしなみは、お客様に誠実なイメージを与え、「きちんと対応してもらえる」という信頼感、安心感を与えます。



お客様と対応する一人ひとりの職員が、「相模原市役所代表」です。

(2) 服装の基本

職場は仕事をする場所です。

職場にふさわしい清潔感・機能性のある服装を整えましょう。

- ・ スーツ又はジャケット（カーディガン可）
- ・ ワイシャツやブラウス（クールビズ期間はポロシャツも可）
- ・ ノースリーブのものは、上着をはおる
- ・ ネクタイを着用
- ・ シンプルなズボンやスカートを着用
- ・ 靴下やストッキングを着用
- ・ 靴は動きやすくシンプルなデザインや色のもの、かかとの押さえがあるものを着用（サンダルやミュールは不可）

(3) 身だしなみのチェックポイント

日々のちょっとした心がけで、身だしなみを整えることができます。

memo

	チェック項目
	髪は清潔にしていますか？
	寝ぐせはついていませんか？
	髪のカラリングは明るすぎませんか？
	爪は伸びすぎていませんか？
	ネイルは派手すぎませんか？
	体臭や口臭だけでなく、香水等の匂いにも気を付けていますか？
	髭はきれいに手入れしていますか？
	ネクタイ、ワイシャツやブラウス、ズボンやスカートは、カジュアルなデザインや色になっていませんか？
	ワイシャツやブラウス、ズボンやスカートに、しわはありませんか？
	ネクタイは緩んでいたり、曲がっていたりしませんか？
	ワイシャツやブラウスの裾は、ズボンやスカートからはみ出していませんか？
	ワイシャツやブラウスの襟や袖口は、擦り切れたり、黒ずんだりしていませんか？
	ノースリーブやシースルーのブラウスなど、過度に肌を露出するような服装をしていませんか？
	ヒールは高すぎませんか？（お客様からの見た目だけでなく、事務室内での事故やケガへの恐れもあります）
	名札はお客様から見える位置に付けていますか？
	ワイシャツは第2ボタンまで開いていませんか？
	マスクは正しく着用していますか？



職場内でお互いの身だしなみの
相互チェック（フォローアップ）を
しましょう



2 基本的な態度

(1) 表情と声

窓口や電話での対応、市民宅への訪問などでは、相手が話しやすい雰囲気を作るために、優しい表情と明るい声大切です。

表情

- ・目：相手の目を見て、優しい目元になるように
- ・口：口角をあげる

声

- ・姿勢を正す
- ・地声よりワントーン高い声を出す



(2) 姿勢と動作

美しい姿勢は、心をこめた対応をするために大切です。

立ち方

- ・両足に均等に体重を掛けて、背筋をまっすぐ伸ばす
- ・両手を身体の前で組み、相手に正対する



座り方

- ・いすに深く腰掛けて、背筋を伸ばす
- ・両膝をつけ、足は投げ出さない






これはダメ！

腕組み、足組み、貧乏ゆすり、肘をつく、頬づえをつく、ペンを回す

お辞儀

その場の状況に合ったお辞儀ができるようにしましょう。

- ・美しい姿勢で立ち、首から曲げずに、上体を腰から倒す
- ・素早く下げて、一拍止めて、ゆっくり戻す

会釈	普通礼	最敬礼
 <p>15度</p>	 <p>30度</p>	 <p>45度</p>
<p>お客様とすれ違った時 朝夕のあいさつ など</p>	<p>丁寧なお辞儀 お出迎え、お見送り など</p>	<p>特に感謝やお詫びの時 最も丁寧なお辞儀 など</p>

(3) あいさつ

あいさつは、相手とのコミュニケーションの始まりです。

相手より先に声をかけて、明るい表情で心のこもったあいさつをすることが円滑な対応につながります。

ポイント

- ・あいさつは自分から
- ・相手の目を見て明るく、元気よく
- ・お辞儀をして、もう一度相手と目を合わせる
- ・庁舎内などですれ違うお客様だけでなく、職員同士でもあいさつをする

名刺交換の方法は、職員としてのマナー編30頁参照

3 好ましい言葉づかいと効果的な話し方

(1) 正しい敬語

相手や状況に合わせた言葉づかいや正しい敬語を使うことにより、相手との意思疎通が円滑になり、よい関係を築くことにつながります。

敬語には、尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類があります。

尊敬語...相手の動作や状況を敬う(立てる)言葉

普通語	尊敬語	例
言う	おっしゃる	お客様がおっしゃるには
見る	ご覧になる	こちらをご覧ください
いる	いらっしゃる	お客様がいらっしゃいます
する	なさる	欠席なさる場合はご連絡ください
来る	いらっしゃる お越しになる お見えになる	自治会長がお見えになりました
知る	ご存じ	をご存じですか?
食べる・飲む	召しあがる	昼食を召しあがってください
死ぬ	お亡くなりになる	お亡くなりの際の手続きは
座る	おかけになる	後ろの椅子におかけになって、お待ちください

謙譲語...自分の動作や状況を低く言う(へりくだる)ことで相手に敬意を表す言葉

普通語	謙譲語	例
見る	拝見する	資料を拝見いたします
聞く	拝聴する お聞きする 伺う	会議は明日だとお聞きし(伺い)ました
いる	おる	午前中は、自席におります
する	いたす	こちらから連絡いたします
来る	参る	課より参りました
知る・知っている	存ずる 承知する	その件については、存じております

普通語	謙讓語	例
行く	伺う 参る	これから 会社に伺います
受ける	承る	申請を承りました
伝える	申し伝える	に申し伝えます
あげる	差し上げる	記念品を差し上げます

丁寧語...表現を丁寧にすることで相手に敬意を示し、自身の品位を高める言葉（「です」や「ます」、単語の頭に「お（ご）」をつける）

普通語	丁寧語
見る	見ます
聞く	聞きます
する	します

丁寧な言葉づかい

普通の表現	丁寧な言葉	普通の表現	丁寧な言葉
自分	わたくし	相手の動作	ご来庁 ご出席 お支払い
自分たち （組織）	わたくしども	自身の動作	お電話いたします お伺いいたします
だれ	どちらさま どなたさま	一緒にいる人	お連れ様 お連れの方
相手の方	様 お客さま	相手の家族	お父さま お母さま お子さま ご主人 奥さま
相手の身体	お口 お耳 おからだ	今日 明日	本日 みょうにち
相手の持ち物	お召し物 おくるま など	おととい あさって	いっさくじつ みょうごにち

(2) 間違った敬語表現

二重敬語

×	
おっしゃられる	おっしゃる
お越しになられる	お越しになる
役職名(部長)様	役職名(部長)の 様

謙譲語・尊敬語の混同

×	
お客様が参られました	お客様がお越しになりました お客様がいらっしゃいました
そちらで伺ってください	そちらでお聞き(お尋ね)ください
様でございますね	様でいらっしゃいますね
資料は拝見されましたか	資料はご覧になりましたか
担当者とはお目にかかりましたか	担当者とはお会いになりましたか
部長が申されました	部長がおっしゃいました

間違いがちな表現(身内の行動を外部に伝えるときは、尊敬語は使わない)

×	
さんは席を外されております	は席を外しております
さんはお休みをいただいております	は休みを取っております
部長はいらっしゃいません	はおりません 部長の 是おりません

その他(好ましくない表現)

×	
どうされましたか? どういたしましたか?	どうなさいましたか?
申請書のほうをお書きください	申請書をお書きください
こちらが になります	こちらが でございます
了解しました	承知しました かしこまりました
すみません	申し訳ありません
よろしかったでしょうか	よろしいでしょうか
させていただきます	しております



(3) 工夫した言いまわし

クッション言葉

クッション言葉とは、相手をお願いをするとき（依頼）、できないことを伝えるとき（拒否）、聞きにくいことを尋ねるときなどの会話の際に添える言葉で、会話の印象を円滑にする効果があります。

お願い (依頼)	恐れ入りますが お手数をおかけしますが ご足労をおかけしますが	尋ねる	恐れ入りますが 差し支えなければ 失礼ですが お伺いしたことがあるのですが
お断り (拒否)	あいにくですが せっかくですが ご意向に添えず 申し上げにくいのですが		

例)「恐れ入りますが、お名前をお聞かせいただけますか？」

「ご足労をおかけしますが、市役所 課の窓口までお越しく下さい。」

肯定表現と否定表現

相手との会話の中で、「できない」や「わからない」などの「否定表現」は、冷たく事務的な印象をもたれるばかりか、気分を害される恐れがありますので、「肯定表現」に言い換えましょう。

好ましくない表現（否定的）	好ましい表現（肯定的）
～しないとできません	～すればできます
月 日までに手続きしないといけません	月 日までにお手続きいただく必要がございます
本人が来庁しないと受付しません	ご本人にお越しいただき受付いたします

また、「指示的な言い方」は、「依頼する言い方」に言い換えましょう。

指示的な言い方	依頼（お願い）する言い方
名前を教えてください	お名前をお聞かせいただけますか
ここに並んで待ってください	こちらにお並びになって、お待ちいただけますか

(4) 聴き方と話し方

上手な聴き方

「話し方」がうまくなるためには、まず「聴き上手」になりましょう。

うなずきや適切なあいづち、質問を交えることにより、相手の話を引き出します。

ポイント

- ・うなずきや適切なあいづち
- ・相手の目を見る
- ・真摯に耳を傾ける
- ・相手の立場を思いやる
- ・5W2Hを正確に聞き取る
(誰が・いつ・どこで・何を・なぜ・どのように・どのくらい)

< あいづちの例 >

共感・肯定	はい そのとおりです おっしゃるとおりです
確認	~ということですね ~でしょうか ~で間違いありませんか さようございますか

< ×好ましくないあいづちの例 >

へえ、ほお、うん、なるほど、うんうん(繰り返し) 本当ですか

窓口や訪問時など、直接会った際は、耳だけで聴くのではなく、相手の感情に合わせた表情を作り、目を優しく相手に向けます。

その際は、メモを取りながら、5W2Hの事実関係を意識して聴き、イメージで判断せず、事実を正確に把握しましょう。話を聴きながら、相手の感情(不安、怒り、こちらへの期待など)を理解します。

相手の話を聴き終えたら、要点を押さえて、話の内容を復唱して確認します。

不明な点は質問して確認しましょう。

これはダメ!

話を聴く途中で、相手の話の結論を先読みして、こちらから勝手に結論を提示すること

上手な話し方

memo

ポイント

- ・ ゆっくりと聞き取りやすい発音で
- ・ 専門用語はなるべく使わない
- ・ 説明は簡潔に、分かりやすく

制度や手続きの手順をお客様に説明する場合は、専門用語や略語について、分かりやすい単語への言い換えや、言い回しを考え、決めておくといでしょう。

< 言い換えの例 > ...各職場で言い換えの例を探してみましょう

略語・専門用語	言い換えの例	略語・専門用語	言い換えの例
生保	生活保護	本庁	市役所本館（ 別館 ）
国保	国民健康保険	被扶養者	扶養されている人
児扶手	児童扶養手当		
社協	社会福祉協議会		

高齢のお客様やお手伝いが必要なお客様との対応に、必要な話し方の配慮や工夫を職場で考えて、決めておきましょう。

また、相手が期待していることについては、曖昧な表現を避けましょう。

× 「少々お待ちください」

「5分ほどかかりますが、よろしいでしょうか。」

Let's Think!

配慮が必要なことは？

1 窓口編

相手への気づかいはこちらから

Q.お客様が、窓口に来庁しました。あなたならどのように対応しますか？

接遇の流れ

- ・ステップ1：お出迎え
お客様が声をかけやすい印象を保ち、快くお出迎えしましょう
- ・ステップ2：用件を伺う
正確かつ迅速に対応するため、用件をしっかりと確認しましょう
- ・ステップ3：用件を処理
スムーズな案件処理がお客様からの信頼獲得に繋がります
- ・ステップ4：お見送り
最後まで丁寧な対応でお客様に快く帰っていただきましょう

職員



おはようございます。
どのようなご用件でしょうか？

ポイント①

お声がけはこちらから

- ・アイコンタクトと笑顔を忘れずに
- ・お待たせした場合は、「大変お待たせいたしました」

お客様

の手続きについて
知りたいのですが・・・



ポイント②

復唱して内容を確認

- ・待ち時間を伝える
- ・分かりやすい言葉を意識する



のお手続きで
ございますね。

Let's Think!

配慮が必要なことは？



では、 をしていただきます。
何かご質問はございますか？

ポイント③

こちらから気づかいを

- ・書類は両手で扱う
- ・忘れ物がないかの確認をする

分かりました。
ありがとうございます。



ありがとうございました。
お気を付けて
お帰りください。

ポイント④

最後まで丁寧に

- ・「お疲れ様でした」など、締めの一語を添える
- ・すぐに背を向けず、お客様が離れるまで見送る

その他のポイント

- ・お客様が利用しやすい様に、声をかけやすい印象を保つ
- ・必要に応じて分かりやすい表現に変えてご案内する
- ・個人情報の取扱いについては注意を払い、怪しいと感じた場合はその場で判断、対応をせずに、すぐに上司に報告、相談する
- ・新型コロナウイルス感染症対策として、3密にならない配慮をする

要チェック!

特別事情による支援措置対象者（DV、ストーカー行為、児童虐待）への対応について学んでみましょう
（職員ポータル/人権・男女共同参画課ドキュメントを参照）

Let's Think!

配慮が必要なことは？

2 電話編

相手の表情が見えないからよく内容の確認を！

Q. お客様から問い合わせがきました。どのように対応しますか？

職員



おはようございます。
相模原市役所 課
でございます。

ポイント①

所属と名前を名乗る

- ・明るい声でゆっくり、はっきりと
- ・「おはようございます」
- ・「こんにちは」
- ・「お世話になっております」
- ・3コール以上鳴ってからの場合は「お待たせいたしました」

お客様

の件でお聞きしたいのですが、
はそちらでできますか？
できる場合は、何が必要ですか？



ポイント②

要件の確認

- ・いつ、どこで、誰が、何を、
どのようにしたいのかを意識



はい、 のお手続きで
ございますね。
ご本人様の のお手続き
について、ご本人様が
ご来庁いただくということ
でよろしいでしょうか？

はい
私の の手続きについて、
私が行きます。



Let's Think!

配慮が必要なことは？



については、こちらで
お手続きができます。

ポイント③

結論から述べる

- ・即答できないときは折り返す
- ・他課の対応になる場合は、
了承を得てから転送する

のお手続きには
が必要ですので、
必ずお持ちください。

ポイント④

必要なものを明確に

- ・持ち物などはメモを促す
(二度手間にしない配慮)



何かご不明な点は
ございますか？

ポイント⑤

こちらから気づかいを

- ・「ご不明な点がございましたら、
またご連絡ください」など

大丈夫です。
ありがとうございました。



では、お待ちして
おります。
よろしく願い
いたします。

ポイント⑥

締めの一言を

- ・「お問い合わせ（お申し込み）
ありがとうございました」
「失礼いたします」
「ご来庁をお待ちしております」
など

Let's Think!

配慮が必要なことは？

電話を取り次ぐとき

「電話の取り次ぎ = 引継ぎ」の意識をもつ

取り次ぎが完了するまでは自身の受付案件です。お客様を電話越しに待たせている以上、迅速かつ正確に伝えましょう。

お客様への配慮

- ・取り次ぐ旨を伝えてから保留する（例： に代わります 保留ボタン）
- ・他課所管に電話をつなぐ場合は、クッション言葉（9㉟参照）を使用する
例：「申し訳ございませんが、〇〇については、〇〇課で対応しております。
よろしければ 課へおつなぎしますので、お待ちください」など
- ・取り次ぎ先にお客様の名前や用件を伝え、お客様に同じ説明を繰り返させない

取り次ぎ先に伝えること

- ・誰から誰への電話か
例：「 会社の さんから、 さんへの電話です」
- ・用件は何か

取り次げない場合の伝言メモのポイント

- ・相手の名前と用件
- ・何をする必要があるか（伝言のみ、折り返し電話の必要性など）
- ・いつ、誰が電話を受けたか

要注意！

本人確認のできない電話では、こちらから個人情報をお伝えないようにしましょう。

電話をかけるとき

- ・ 名指し人の有無を確認してから用件に入る
 名指し人がいた時
 - ・ 気づかいの一言を入れる
 例：「お時間よろしいでしょうか」
 - ・ 用件を簡潔に伝える
- 名指し人がいなかった時
 - ・ 受け手にどうして欲しいか伝える
 例：「改めてお電話いたします」「ご伝言をお願いできますでしょうか」
 「お戻り次第、ご連絡いただけますでしょうか」など
- ・ 最後に所属、名前、締めのおいさつを伝えてから切電する
- ・ 受話器を置くまで気を抜かないようにする

Let's Think!

配慮が必要なことは？

不審電話への対応

速やかに（10分以内を目安に）職員ポータルサイトの掲示板に掲示します。

- ・ 「受電日時」「電話の内容」「相手方の特徴」など、不審電話の概要をまとめる
- ・ 内容を班（係）の長以上の職員に報告する
- ・ 職員ポータルサイトの全庁掲示板に掲示し、区政推進課に電話で報告する

Let's Think!

配慮が必要なことは？

3 庁舎内編

困っているお客様には率先してご案内を

Q. エレベーター付近の案内板前で困った様子のお客様がいました。どのように対応しますか？

職員 A



こんにちは。よろしければ
ご案内いたしましょうか？
(何かお探しですか？
何かお困りですか？)

ポイント①

お声がけはこちらから

- ・困った様子のお客様がいたら積極的に声をかける
- ・笑顔で接する

お客様

の手続きに来たのですが、
どこに行けばいいか
分かりません。



ポイント②

お客様の意思を尊重

- ・押しつけがましくならないように
伺う



のお手続きですね。
課で承っています。
課は 階の右奥に
あります。
よろしければ 課まで
ご案内いたします。

ありがとうございます。
よろしくお願ひします。



Let's Think!

配慮が必要なことは？



(お客様へ)
こちらが 課です。

(課担当者へ)
の手続きで来庁のお客様
をお連れしました。
ご対応をお願いします。

課
職員 B



承知しました。
こちらで承ります。

ポイント③

担当職員にお客様の
用件を引き継ぐ

- ・同じ説明をさせないよう、
確実に用件を伝える

その他のポイント

- ・お客様をたらい回しにすることがないように努める
- ・担当部署が分からない場合は、他の職員に聞いたり、お客様がお持ちの書類を
拝見したりして確認する
- ・ご案内の際には、お客様のペースに合わせる
- ・エレベーターでの移動は職員としてのマナー編(28頁参照)を参考に

Let's Think!

配慮が必要なことは？

4 高齢のお客様編

落ち着いた声でゆっくりはっきりと

Q. 高齢のお客様が窓口に来庁しました。あなたなら、どのように対応しますか？

職員



おはようございます。
ご用件をお伺いいたします。

ポイント①

お声がけはこちらから

・アイコンタクトと笑顔を意識する

お客様



ができるって聞いたの
だけど・・・。

が になる の
お手続きのことでしょうか？



では、まず をこちらに
ご記入ください。

ポイント②

来庁用件の整理と確認

- ・分かりやすい言葉や表現方法を心がける
- ・時間がかかる場合は、目安の待ち時間を伝える

ここに ですね。
はい。書きました。



では、次に で
をしていただくことになり
ます。
ご不明点はございますか？



ポイント③

相手の理解度を確認
しながら説明

Let's Think!

配慮が必要なことは？



はい。もし、ご心配でしたら
メモにまとめましょうか？

ポイント④

あとでもう一度確認
できるように配慮

- ・持ち帰る書類のポイントに
アンダーラインを引く

その他のポイント

待ち時間が長い場合は、「分」よりも「時頃まで」といった表現の方が
伝わりやすい場合があります。

様々な部署に高齢のお客様は来庁されます。周囲の職員がどのような話し方
をしているのかを、よく観察してみるとよいでしょう。



Let's Think!

配慮が必要なことは？

5 外国語を母語とするお客様編

言葉と文化の違いがあることを認識

日本語が少しだけわかる場合

「やさしい日本語」でゆっくり話しましょう

市役所に来庁される外国語を母語とするお客様の多くは、日本で日常の生活を送っています。

日常的によく使用する簡単な日本語は、ご存じの場合が多いので、簡単な言葉に言い換えてみましょう。

- ・「記入する」「書く」
- ・「ご覧ください」「見てください」
- ・「送付する」「送る」
- ・「いたしかねます」「できません」

日本語が全くわからない場合

ジェスチャー等を交えながら積極的にコミュニケーションをとりましょう

どうしても言いたいことが伝わらない場合は、遠慮せずに周囲へ助けを求めることも大切です。

対応が困難な場合は「相模原市職員通訳登録・派遣制度」(国際課)も活用できます。

その他のポイント

外国語を母語とするお客様に言いたいことが伝わらないときは、文化の違いが原因となっていることも多いです。伝わりにくい理由がどこにあるのか考えてみましょう。

外国語を母語とするお客様の来庁が多い部署では、よく使う表現を一覧にまとめておくとよいでしょう。

- ・ ご用件は何ですか? May I help you?
- ・ 市役所 / 区役所 City Hall / Ward Office
- ・ 在留カード Residence Card
- ・ 国民健康保険 National Health Insurance



翻訳機やアプリの活用も
考えてみてね

6 お手伝いが必要な場合の対応編

Let's Think!

配慮が必要なことは？

何を必要としているのか、相手目線で

環境面での配慮

- ・車いす利用者などが利用しやすいように十分なスペースを確保します
- ・通路に荷物は置かないようにします

車いすのお客様

- ・起立したまま会話をせず、相手の目線に極力合わせて話します
- ・窓口の来客用カウンターに椅子が備え付けてあれば、椅子を寄せてスペースを確保します
- ・車いす利用者が利用しやすいカウンターがあれば、そちらを案内します

耳の不自由なお客様

- ・受付時に「耳のシンボルマーク」を指差すなど、お客様の耳が不自由なことがわかったら筆談で対応します
- ・筆談の途中でも、簡単な手話を覚えておくとお客様との距離が縮まる場合があります。覚えておくといでしょう

各区の高齢・障害者相談課の窓口には、手話通訳者がいる曜日があります
「手話通訳者・要約筆記者派遣制度」(高齢・障害者支援課)もあります
対応が困難な場合には相談してみましょう

目の不自由なお客様

- ・「お客様、失礼いたします」と一声かけ肩を軽くたたいて案内を申し出ます
- ・案内する場合は、目の不自由なおお客様の斜め前に立ち、自分の腕をつかんでもらい、状況を説明しながらゆっくりと歩きましょう

その他のポイント

妊娠中のお客様やお子さん連れのお客様など、手助けを必要とされているお客様はいらっします。お客様の状況を見ながら、ちょっとした声かけや気づかいを忘れないようにしましょう。

Let's Think!

配慮が必要なことは？

7 希望にそえない場合の対応編

問題を見極め認識の違いを紐解こう

Q. の手続きに来庁したお客様がいました。しかし、そのお客様は代理人であるため、 の手続きは委任状がないとできません。どのように返答しますか？

職員



申し訳ございませんが、 のお手続きは、ご本人様以外の方が来庁される場合は、委任状が必要です。

ポイント①

ワンクッション入れる

- ・「ご面倒をおかけしました」
- ・「ご不便をおかけしました」など

お客様

委任状がなくても、 の手続きをやってほしい。そんなこと、どこにも書いていない。



ポイント②

何が問題かを見極める

- ・制度や仕組みを問題にしているのか
- ・職員の態度を問題にしているのか

それは申し訳ありませんでした。



 の理由により、お手数料をおかけしますが、委任状は必要です。

ポイント③

ワンクッション入れる

- ・「説明不足で申し訳ありません」
- ・「ご不快な思いをさせて申し訳ありません」など

ポイント④

丁寧に理由を述べる

ポイント⑤

いまできることを提案

- ・「できない根拠」よりも、「こうしたらできる」の代替案を提示する

ご本人様の委任状があれば、 のお手続きはできますので、委任状の作成方法をご説明してよろしいでしょうか。

Let's Think!

配慮が必要なことは？

じゃあ、これを次に持って
くれば手続きできますね。



はい。委任状と の申請書を
にお持ちください。



ご足労をおかけしますが、
よろしくお願いします。

ポイント⑥

今後、何をすればよい
のか明確に

- ・手続きや提出先、問い合わせ先等の案内を意識する
(案件が複数の課に関する場合は、特に注意)

ポイント⑦

クッション言葉を入れる

- ・「お手数をおかけしますが」、
「恐れ入りますが」、
「ご迷惑をおかけしますが」などのクッション言葉(9頁参照)を活用する

基本的な流れ

- ・まずは真摯な態度で受け止める(限定的な謝罪、傾聴と共感)
 - ・お客様の話の内容をよく聴き、事実を確認する(内容把握と事実確認)
 - ・電話の対応やマナーなどに対するご意見には、不快感を与えたことに対して、お詫びや訂正をする
 - ・丁寧に説明し、法令や市の基準等に照らして対応できるものは解決策や代替案を提案する(説明と提案)
 - ・法令や市の基準等に照らして対応できないものは、できない理由を丁寧に説明する
 - ・解決した場合は、不快感を与えたことに対する再度のお詫びと今後の改善への感謝を表す(解決と感謝)
- 通常の説明でご納得いただけない場合は、上司に相談し、組織として対応する
(「不当要求行為等対応マニュアル」参照)

その他のポイント

- ・希望にそえない場合は、傾聴の表情や姿勢も大切
- ・一人で解決することが難しい場合も多いため、職員同士でフォローができる職場環境を日頃から整えておく

Let's Think!

配慮が必要なことは？

8 メール編

要点は簡潔に

Q. 他部署の人から、 をメールで提出して欲しいと事務連絡が届きました。どのようにメールで返信しますか？

宛先 (To): 課 さん

件名: の提出について (回答 所属名)

本文: 課 様

いつもお世話になっております。
課の と申します。

標記の件につきまして、別添のとおり送付 (回答) いたします。
ご確認 (ご査収のほど、) よろしく願いいたします。

課
電話番号 × ×

メールアドレスも個人情報！
外部の人のアドレスが含まれる
ときは、特に注意しましょう



メール作成のポイント

宛先を正しく入力

- ・誤字脱字のないように注意する
- ・返信対象者ではないが、このメールを確認して欲しい人がいる場合は、CC や BCC に設定する
- ・CC に設定された人のアドレスは、他の受信者からも見え、BCC に設定された人のアドレスは、他の受信者からは見えない

件名は用件がひと目でわかるように

- ・庁内での回答は件名に所属名を入れるとよい
- ・内容に応じて（ ）内を変更する
例： の周知について（依頼） の取扱いについて（お知らせ）

本文の最初には宛名を明記

- ・担当者が不明な場合、「 課 ご担当者様」とする
- ・外部に送信する場合は組織名、役職、名前とする
例： 協議会 会長 様など

定型のあいさつ文と名乗り

- ・外部に送信する場合（業者、市民団体、他市町村等）は「相模原市役所 課 」とする

短く簡潔に用件が分かるように

- ・用件のポイントを先に書き、その後に詳細や補足事項を書く
- ・改行や1行あけて段落を作るなど工夫を

締めの一言があるとよい

- ・「ご確認」、「ご査収」、「ご承知おき」など、どのように処理して欲しいのかを記載する

その他

- ・「宛名」「誤字脱字」「添付ファイル等の内容確認」を最終チェックし、送信する
- ・市民の声システムへの返信は、運用マニュアルを参照し、定型文を使用する
- ・庁内向けや庁外向けなど、あて先に応じた署名を設定しておくとうよい

Let's Think!

配慮が必要なことは？

memo

1 勤務中のマナー

(1) お客様とすれ違う時は、お客様優先に

狭いところでお客様とすれ違う時は、先にお客様をお通しします。

「お先にどうぞ」の一言を添えるようにしましょう。

(2) エレベーターは、「先乗り、後降り」

エレベーターでは、お客様の乗降を優先させましょう。

お客様をご案内するときは、職員は「先乗り、後降り」が原則ですが、先に別の職員が乗っている等は「後乗り、後降り」になることもあります。状況に応じて使い分けましょう。

また、エレベーター内では会話は慎みましょう。

(3) 職場内での会話はお客様にも聞こえています

「常に見られている」という意識を持ち、雑談や私語は慎みましょう。

(4) マスク着用の会話は、「口を大きくはっきり」と

新型コロナウイルス感染症対策としての、マスクの着用やアクリル板越しでの会話は、「口を大きく開いて、はっきり」とした声で話すようにしましょう。



マスクをしているときも、
聞き取りづらいよ！

(5) 勤務中の私用電話は NG

職場内ではスマートフォン（携帯電話）はマナーモードに設定し、私用での使用は控えましょう。

また、庁舎内はもちろん、通勤中も歩きながらのスマートフォン（携帯電話）操作はやめましょう。



(6) 職場の環境

窓口やカウンターはお客様を迎える最前線ですので、常に書類やパンフレットを整理し、不足がないように気を付けましょう。配布物やポスターは、期限切れや変色にも注意します。

また、窓口だけでなく、通路に荷物は置かないようにするなど、事務室全体を整理整頓しましょう

窓口担当以外の職員も窓口の状況に目を配り、混雑している場合はフォローに入るなど、臨機応変に対応するようにしましょう



(7) 市民から指摘された職員の不適切なマナー

- ・ポケットに手を入れたまま、歩いている
- ・あいさつを返さない職員がいる
- ・名札を着用していない職員がいる
- ・サンダルを履いている職員がおり、足音がうるさい など・・・

以上は、実際に市民から寄せられた職員のマナーに対する苦情の一例ですが、「常に見られている」という意識を持ち、市民に不快感を抱かせるような行動は慎むように心がけましょう。

2 名刺交換

(1) 基本

- ・名刺交換は、必ず立って行い、基本的にテーブル越しには行いません
- ・名刺を渡すのは、訪問者もしくは職位が上の者から先に行います
- ・お互いの名刺は、丁寧に扱います

(2) 渡し方

- ・名刺を相手を読める向きにし、所属、氏名を名乗りながら、両手で相手の胸の高さに差し出します
- ・名刺の持ち合わせがない場合は、「名刺をきらしております」とお詫びしフルネームで名乗ります

(3) 受け方

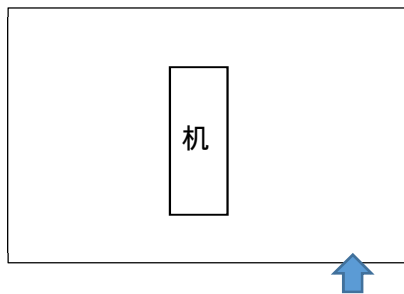
- ・相手の名刺は、両手で胸の高さで受け取ります
- ・「頂戴いたします」と一言添えて受け取ります
- ・相手の名刺の文字などに指がかからないように注意します
- ・受け取った後、相手の所属、氏名を声に出して確認しましょう



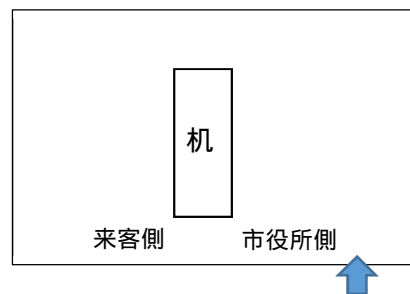
3 席次

- ・基本的に入口から遠い方の席が上座となり、入口に近い席が下座となります
- ・お客様を応接室に通ずときは上座を勧めます
- ・訪問先では、指示がなければ下座に座ります

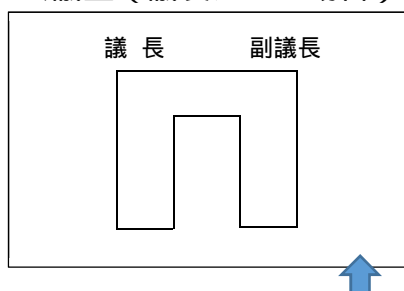
会議室（職員のみの場合）



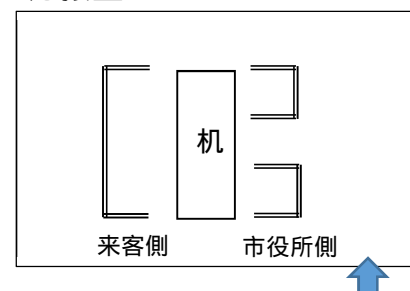
会議室（お客様がいる場合）



会議室（議長がいる場合）



応接室

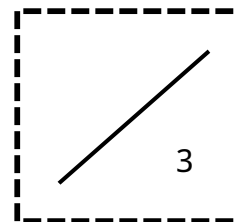


チェックシート～接遇を振り返ってみよう～



◆ 接遇意識編：心を紡いで誇りへつなく接遇を目指して

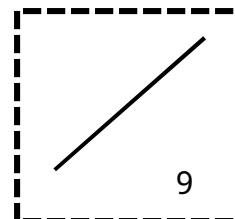
- よりよい接遇を目指す目的を理解していますか？
- 市への愛着や誇りにつながる接遇を心がけていますか？
- 場面や所属部署に応じた望ましい接遇になっていますか？



◆ 基本編：お客様を迎える心構え・準備

下の1項目は各所属でチェック項目を考えて記載してください。

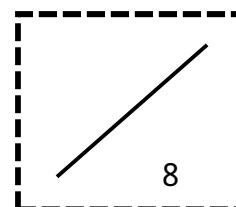
- 仕事を意識した清潔感のある身だしなみをしていますか？
- 名札はお客様から見えるようにつけていますか？
- 腕組みや足組みをせず、正しい姿勢で対応していますか？
- 「いらっしゃいませ」「こんにちは」など、笑顔で“ようこそ”という気持ちで対応していますか？
- すれ違うお客様や職員にあいさつをしていますか？
- 丁寧な言葉や「恐れ入りますが/よろしければ」などのクッション言葉を効果的に使っていますか？
- 専門用語を使わず、分かりやすい表現で話していますか？
- 窓口やカウンターは整理されていますか？



◆ 実践編：お客様を迎えて

下の1項目は各所属でチェック項目を考えて記載してください。

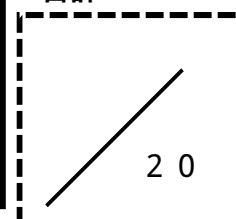
- 窓口に来られるお客様を意識し、こちらから声をかけていますか？
- お見送りまで気を抜かずに対応していますか？
- 担当者や担当部署に引き継ぐ際、用件を整理し、正確に取り次いでいますか？
- 庁舎内で困っているお客様を見かけたら、積極的に声をかけていますか？
- 分かりやすさを意識して、お客様に説明していますか？
- お客様の話を真摯に聞いていますか？
- メールを送る際、簡潔に要点を伝えていますか？



重点チェック項目

何個チェックできましたか？
診断の結果をふまえて、重点チェック項目をあげてみましょう！

合計



待遇マニュアル作成研修において、改訂内容の検討を行いました。

検討経過（研修日程等）		内容
令和2年10月16日	第1回 講義	<ul style="list-style-type: none"> 今後の研修の流れやマニュアル作成のスケジュール確認
令和2年10月29日	第1回 検討ワーク	<ul style="list-style-type: none"> 対象とする職員の範囲の検討と決定 待遇マニュアルの目的の検討 全体のページ数の検討
令和2年11月10日	第2回 検討ワーク	<ul style="list-style-type: none"> 目次の検討と決定 改訂案作成の役割分担の決定 レイアウトの検討
令和2年11月20日	第2回 講義	<ul style="list-style-type: none"> タイトルの検討 目次、掲載内容、ページ数の検討 レイアウトの検討 たたき台の作成
令和3年1月13日	第3回 検討ワーク	<ul style="list-style-type: none"> たたき台をもとに記載事項の検討 改訂案の検討
令和3年1月26日	第4回 検討ワーク	<ul style="list-style-type: none"> 改訂案をもとに記載事項の検討 改訂案の修正
令和3年2月9日	第3回 講義	<ul style="list-style-type: none"> 講師からの修正アドバイス 改訂案の修正
令和3年2月	—	<ul style="list-style-type: none"> 受講者による改訂案の仕上げ作業
令和3年3月～5月	—	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修所（人材育成課）にて最終調整



接遇マニュアル作成研修グループ

所 属	職 名	氏 名
公園課	技 師	伊勢 啓人
大野中まちづくりセンター	主 事	伊藤 愛理
相模大野図書館	主 事	今木 優里
藤野まちづくりセンター	主 査	大勝 真由美
納税課	主 事	大松 千遥
介護保険課	総括副主幹	岡田 浩二
下水道料金課	総括副主幹	小口 英司
総務法制課	主 任	金田 朋子
政策課 SDGs 推進室	主 任	唐沢 崇樹
大野北まちづくりセンター	主 事	河原田 麻亜里
相模湖まちづくりセンター	総括副主幹	金城 紀之
子育て給付課	総括副主幹	瀧島 理恵
相模台まちづくりセンター	主 任	内藤 裕子
中央区役所区民課	主 事	一木 美花
区政推進課	主 任	吉川 咲子
中央生活支援課	主 事	若林 翔吾

(50 音順 — 所属・職名は、研修受講時のもの)

研修講師：株式会社話し方教育センター 遠山 法子

相模原市接遇マニュアル
令和3年5月
作成 相模原市 総務局 人材育成課

