

相模原市接遇マニュアル あらっ とってもいい感じ！概要版

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^{いしほえ}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系と横系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、これが「心を紡いで 誇りへつなく」接遇です。

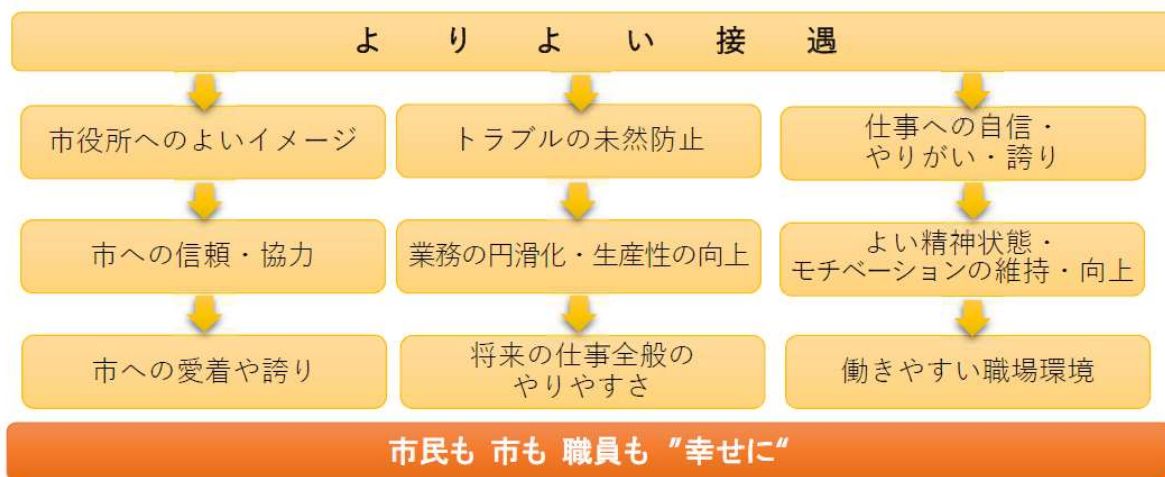
「心を紡いで 誇りへつなく」接遇を目指し、接遇能力の向上に努めましょう。

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。

3 マニュアルの掲載項目

- (1) 基本編
身だしなみ、あいさつ、正しい敬語 など
- (2) 実践編
窓口、電話、庁舎内での対応 など
- (3) 職員としてのマナー編
勤務中のマナー、名刺交換 など

