

BE KOBE

神戸市職員対応マニュアル

令和2年3月

行財政局業務改革課



改訂履歴

改訂年月日	改訂理由・内容
令和2年3月31日	・新規作成(職員ハンドブック「5 市民対応」より引き継ぎ)

目次

1 神戸市の目指す市民対応(理念)	- 1 -
2 接遇の基本	- 2 -
(1) 身だしなみ	- 2 -
～職員として好ましくない身だしなみ～	- 2 -
～身だしなみチェックリスト～	- 3 -
(2) 挨拶	- 4 -
(3) 表情(笑顔)	- 4 -
(4) 立ち居振る舞い	- 4 -
(5) 言葉遣い	- 4 -
日常表現とビジネス表現	- 5 -
気をつけたい言葉遣い	- 5 -
言いまわしのポイント	- 5 -
3 窓口対応	- 7 -
～窓口対応のチェックポイント～	- 8 -
4 電話対応	- 10 -
(1)電話を受ける	- 10 -
(2)電話をかける	- 11 -
～電話対応のチェックポイント～	- 13 -
5 クレーム対応(「不当要求・クレーム対応マニュアル」も参照)	- 14 -
6 職場環境(「区役所窓口レイアウトに関する基本的ガイドライン」も参照)	- 16 -
7 ビジネスマナー	- 17 -
(1)来客対応のマナー	- 17 -
(2)席次のマナー	- 17 -
(3)紹介のマナー	- 18 -
(4)名刺交換のマナー	- 19 -
(5)訪問時のマナー	- 19 -

1 神戸市の目指す市民対応(理念)

神戸市職員として目指すべき姿は、神戸市クレド(神戸市職員の志)に掲げる理念により明文化している。

**私たちは、神戸のまちに、神戸のひとに、
進取の気風に、愛着と誇りを持ち、
神戸の今、そして未来のために、行動します。**

職員一人ひとりの対応の全てが本市を代表し、本市全体の姿として受け取られる。

市民対応にあたっては、神戸市クレドにおける「どんなときも、市民目線で」という行動指針を特に意識し、相手の立場に立って考え、全ての市民のためになることを第一に、市民と対話をしながら、今すべきこと、そしてこれからの業務のあり方を考えることが重要である。

本市では、人を尊重し、その気持ちを察知し、それに応えるよう行動するという「思いやり」をキーワードにした柔軟な市民対応をめざしている。

一方、行政サービスの提供においては、来庁者の目的を「いかに早く、適切に達成できるか」という視点も欠かせない。また、公平性の確保や無用なトラブルの回避、さらには来庁者の満足度の向上という観点から、どの職員が対応してもこれらを達成できる一定の水準を維持することが求められる。

本マニュアルは、上記を踏まえ、本市職員の対応のあり方に関する基本事項を示すことで、組織としての対応力の向上および維持を目的とする。

2 接遇の基本

市民対応では第一印象が重要である。第一印象が良ければ、それが信頼感の第一歩となり、その後のコミュニケーションもスムーズに運ぶ。

「自分が思っている自分」と「他者から見える自分」は異なることを認識し、相手の立場に立って思いやり、必要に応じて対応を改善することが求められる。

第一印象をつくる接遇の要素は、「身だしなみ」、「挨拶」、「表情(笑顔)」、「態度」、「言葉遣い」の5要素である。これらを身につけることが接遇向上の第一歩となる。

相手によってサービスに対する期待値は様々であるが、要求水準の高低にかかわらず円滑に対応を行うためには、以下の基本的な事項を踏まえながら、相手の求めるレベルに合わせるという応用力も兼ね備えておく必要がある。

(1) 身だしなみ

身だしなみは「仕事に取り組む心の姿勢」が現れたものであり、「清潔感」、「機能性」、そして「相手に不快感を与えない」ことが重要である。特に身だしなみが不必要に派手であったり、だらしなかつたりすると、相手に対して余計な意識を働かせることにもつながり、伝えなければいけないことがきちんと伝わらなくなる恐れも生じることから、プライベートとは区別し、社会人として、神戸市職員として、職場で勤務するのにふさわしい服装を意識すること。

身だしなみ:相手目線、相手からどう見えるか ⇔ おしゃれ:自分目線、自分の個性を表現

～職員として好ましくない身だしなみ～

髪の毛	寝癖、不自然なカラーリング、長髪(動作の度に顔にかかる場合は、髪をまとめる)、色や大きさが派手で華やかな飾り
顔	無精髭、濃いメイク
爪	長い爪、派手なネイルカラー、アートネイル
服装	カジュアルなデザイン、派手な色、露出が多い服装、体のラインが強調される服装、派手な色の靴下 ＜以下は、特に好ましくない具体例＞ Tシャツ、ランニングシャツ、ノースリーブ、ジーンズ、カーゴパンツ、スウェット、ジャージ、丈の短いスカート、レギンス、トレンカ、網タイツ、素足
靴	サンダル(ミュール)などのかかところが固定されていないもの、スリッパ、ロングブーツ、派手な色の靴、派手な装飾がある靴、高すぎるヒールの靴
その他	強すぎる香水、華やかな装飾品

～身だしなみチェックリスト～

チェック事項		☑
名札	座っても見える位置(胸の高さ)に着用しているか。	<input type="checkbox"/>
髪	髪色は過度なカラーリングになっていないか。	<input type="checkbox"/>
	動作のたびに顔にかかる場合はまとめているか。	<input type="checkbox"/>
	寝癖は直しているか。	<input type="checkbox"/>
	フケは出ていないか。	<input type="checkbox"/>
	派手な飾り、大きく華美な飾りをしていないか。	<input type="checkbox"/>
顔	無精ひげ、鼻毛等は伸びていないか。	<input type="checkbox"/>
	メイクは派手すぎないか。	<input type="checkbox"/>
爪	爪は短くそろえ清潔か。	<input type="checkbox"/>
	ネイルカラーは派手すぎないか。	<input type="checkbox"/>
服装	カジュアルなデザインや派手な色ではないか。	<input type="checkbox"/>
	肌の露出は多くないか。	<input type="checkbox"/>
	体のラインを強調しすぎていないか。	<input type="checkbox"/>
	アクセサリーはシンプルなものか。	<input type="checkbox"/>
	肌が見えるような短い靴下を履いていないか。	<input type="checkbox"/>
	靴下の色は派手すぎず、服装とあっているか。	<input type="checkbox"/>
	素足ではないか。	<input type="checkbox"/>
靴	かかとの押さえのないサンダルや派手な色の靴を履いていないか。	<input type="checkbox"/>
	汚れや型崩れ等はないか。	<input type="checkbox"/>
	ヒールの高さは歩きやすいものになっているか。	<input type="checkbox"/>
その他	香りの強い香水をつけていないか。	<input type="checkbox"/>

<クールビズ期間中>

暑さをしのぎやすい服装(上着を着用しない、ノーネクタイなど)を可とするが、応対に不適切な露出の多いもの、遊び着感覚のものは避ける。

<マスク着用時>

マスク着用時は、表情が隠れ、声がこもり聞こえにくくなるため、通常よりもゆっくりはっきり話したり、目元で笑顔を伝えたりすることが必要となる。また、状況に応じて、始めに「マスクで失礼いたします」と相手を気遣う言葉がけをする。

色付きのマスクに関しては、来庁者によっては不快感を示される場合も想定されることから、おしゃれ感覚で着用することは厳に慎む。特に濃い色のものは目につきやすくなるため、特段の事情がない限りは着用しないこと。

(2) 挨拶

挨拶は、コミュニケーションの第一歩である。自分から先に声をかけ、笑顔で心のこもった挨拶を行うことが、スムーズな対応につながる。

用件の前後では、時間帯に応じた挨拶をするなど、気持ちの良い印象を与えるようにする。

挨拶のポイント

- 相手より先に、相手の目を見て、笑顔と明るい声で行う。
(「おはようございます」、「こんにちは」、「お待たせしました」など)
- お辞儀をし、もう一度笑顔で相手と目線を合わせる。
- 見送り時にも挨拶を添える。
(「お気をつけてお帰りください」など)

(3) 表情(笑顔)

多くの場面において相手に好感を持ってもらうためには、「笑顔」が重要である。笑顔で来庁者を受け入れることで、話しやすい雰囲気を作り出すことができ、安心感を与える。

ただし、おくやみの場面等では、相手の心情に配慮した表情で対応する。

(4) 立ち居振る舞い

職員として、礼儀や節度のある立ち居振る舞いを心がける。

～職員として心得ておくべき振る舞い～

- 接客時は正対する。
- 立つ、座る、歩くなどの基本動作は姿勢よくする。
- 物や方向を指し示すときは、すべての指をそろえ、手のひら全体で指し示す。
- 物や書類を渡す際は、受け取りやすい位置に差し出し、できるだけ両手で渡す。
- 迷っている方、困っている方を見かけたら、こちらから積極的に声をかける。

(5) 言葉遣い

同じ内容でも選ぶ言葉によっては、相手に悪い印象を与え、自分の真意が伝わらなかつたり、クレームに発展したりする場合がある。適切な言葉遣いで話すことにより、こちらの意図を正しく受け取っていただくことができる。

状況によっては、親しみのある表現を用いることがコミュニケーションの円滑化につながる場合もあるが、まずは敬語を使うことを基本とする。

日常表現とビジネス表現

日常表現	ビジネス表現
自分(僕・わたし)	わたくし
我々	わたくしども、神戸市では
あなた / あんた / おたく	〇〇様(〇〇さん)
あっち / こっち / そっち	あちら / こちら / そちら
(あなた)誰? / どなたさん?	どちら様でいらっしゃいますか? お名前をお聞かせいただけますか?
すみません / すいません	申し訳ございません
ごめんなさいね	失礼いたしました / 恐れ入ります
ちょっとお待ちください	少々お待ちいただけますか?
できません	致しかねます + 代替案
いません	席を外しております
伝えておきます / 言っておきます	申し伝えます
了解しました	かしこまりました / 承知しました
(職員が)言いました	申し上げました
(職員が)聞いています	お伺いしています
もしも(電話対応)	はい、■■局室区▲▲課〇〇です
うん、うん(電話対応)	はい / そうですね

気をつけたい言葉遣い

気をつけたい言葉遣い		正しい言葉遣い
～の方(ほう)	ご記入の方お願いいたします	ご記入をお願いいたします
～の形	提出していただく形になります	提出していただくようお願いいたします
～になります	こちらが資料になります	こちらが資料でございます
語尾を省略する	本日はどのような・・・	本日はどのようなご用件でしょうか

言いまわしのポイント

①クッション言葉

同じ言葉を使う時に、一言付け加えるだけでその言葉の印象を柔らかくすることができる言葉が「クッション言葉」である。

依頼するとき	恐れ入りますが / ご面倒ですが / 申し訳ございませんが / ご足労をおかけしますが / お手数をおかけしますが / よろしければ / 差し支えなければ
断るとき	あいにくですが / 心苦しいのですが / 申し上げにくいのですが
質問するとき	失礼ですが / 差し支えなければ / もしよろしければ

②よく使う敬語表現

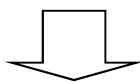
原形	尊敬語	謙讓語
<規則変化>	お～になる(なさる) ～れる・られる	お～する(いたす) お～させていただく
書く	お書きになる / 書かれる	お書きする
読む	お読みになる / 読まれる	お読みする
送る	お送りになる / 送られる	お送りする
行く	いらっしゃる	参る / 伺う
来る	おいでになる / お越しになる	—
する	なさる / される	いたす
言う	おっしゃる	申す / 申し上げる
見る	ご覧になる	拝見する
会う	お会いになる	お目にかかる
聞く	お聞きになる	伺う / 承る / 拝聴する
知っている	ご存じである	存じている / 存じ上げている

3 窓口対応

市役所等を訪れる方々は、時間がない中で来庁する方、慣れないために不安を抱いている方、話しにくいことを相談しに来る方など様々である。どのような場面でも、常に相手の立場を意識した対応を心がけることが必要である。

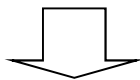
①出迎え(迅速かつ丁寧に、気持ちよく)

- 普段から窓口に注意を向ける。
 - 来客に気づいたら、すぐに立ち上がり、窓口に出る。
 - 「おはようございます」、「こんにちは」など、時間帯に応じた挨拶とともに笑顔で出迎える。
- <来庁者を待たせた場合>
- 「お待たせいたしました。お伺いいたします。」と始めに一言添える。



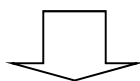
②用件の確認(ニーズに応える)

- 「本日はどのようなご用件でしょうか」とこちらから声かけをする。
 - 相手の話をよく聴き、用件を正しく把握する。
- <別の担当に代わるとき>
- 「担当を呼んでまいります。少々お待ちいただけますか。」と一言告げてから交代する。



③用件の処理

- 聞き取りやすい声で、わかりやすい言葉で説明する。
- <確認等で時間を要する場合(席を外す場合)>
- 「(確認いたしますので等理由を述べ、)少々お待ちいただけますか。」と一言告げてから確認等を行う。



④用件終了後

- 「ほかにご質問、ご不明な点はございませんか。」と用件が終了しているかを確認する。
- 状況に応じて「本日はお待たせいたしました。」、「お忙しい中、お越しいただきありがとうございました。」などの言葉を添える。
- 「お気をつけてお帰りください。」などの言葉を添えて、丁寧に見送る。

プライバシーへの配慮

- プライバシーにかかわる事項は、声を小さくする、別室に移るなど配慮する。
- 個人情報の記載がある書類を窓口に残したまま離席しない。
- 端末の画面は、周囲から見えないようにしておく。

～窓口対応のチェックポイント～

(1) 挨拶	
<ul style="list-style-type: none"> ● 積極的かつ時間帯に応じた挨拶 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 相手に合わせた適切な挨拶や配慮の言葉に加え、案内の言葉(「こちらにどうぞ」、「こちらでお伺いします」など)やお辞儀、起立など、誠実さや積極性が感じられるか。 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 印象の良さ <ul style="list-style-type: none"> ➢ 表情(笑顔)や相手の状況に配慮した声のトーン、姿勢の良さなどから、相手に良い印象を与えているか。 	<input type="checkbox"/>
(2) 身だしなみ	
<ul style="list-style-type: none"> ● 名札の着用 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 裏返ったり、座る際に机で隠れたりしていないか。 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 職務や職場にあった髪型・服装 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 派手すぎず、清潔感があり、職務や職場の雰囲気にあった髪型・服装で、相手から見て好感や信頼感が持てるか。 	<input type="checkbox"/>
(3) 態度・所作	
<ul style="list-style-type: none"> ● 状況にあった所作 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 姿勢正しく、状況に応じて身振り手振りを使うなど工夫を行っているか 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 書類の受け渡しなど、物の取り扱い <ul style="list-style-type: none"> ➢ 両手でゆっくりと手渡す、受け取りやすい位置に差し出す、丁寧に書類を指し示すなど、相手に対する配慮が感じられるか。 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 安心・信頼・積極性を感じる態度 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 笑顔やアイコンタクトがある、動作が機敏である、自発的な対応であるなど、相手から見て安心・信頼・積極性があると感じられるか。 	<input type="checkbox"/>
(4) 話し方	
<ul style="list-style-type: none"> ● 敬語やクッション言葉 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 相手に合わせて尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉などを適切に使用しているか。 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 聞き取りやすさ <ul style="list-style-type: none"> ➢ 丁寧、わかりやすい、はきはきしている、適度なスピードなど、相手にとって聞き取りやすい話し方を意識しているか。 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 傾聴姿勢 <ul style="list-style-type: none"> ➢ アイコンタクトや笑顔がある、姿勢が良い、相槌があるなど、親身に聞いてくれているという印象を与えているか。 	<input type="checkbox"/>
(5) 対応についての印象	
<ul style="list-style-type: none"> ● わかりやすい説明 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 必要に応じて専門用語の説明があったり、補足説明を行ったりしているか。また、不必要な説明や情報量が多すぎて理解しにくい状況になっていないか。 	<input type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> ● 親しみやすい対応 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 相手に応じた話し方、聞き方で、理解しやすい説明の仕方を心がけ、相手の心情を受け止めるような表情であるなど、安心や信頼、誠実さなどが感じられ、親しみやすい印象を与えているか。 	□
(6) 部署全体の印象	
<ul style="list-style-type: none"> ● 部署全体の職員の勤務態度 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 来庁者の存在に気づき自ら声をかける、職員同士がフォローしあっているなど、部署として来庁者への配慮や対応を心がけていると感じられるか。 	□
<ul style="list-style-type: none"> ● 手続きのための動線 <ul style="list-style-type: none"> ➢ フロア内での案内図や業務案内表示、カウンター案内表示などがわかりやすく目につきやすい状況を維持しており、目的地まで効率的にたどり着ける動線になっているか。 	□
<ul style="list-style-type: none"> ● 清掃・整理整頓 <ul style="list-style-type: none"> ➢ フロア、カウンター、記載台などの清掃が行き届いており、掲示物や配布物、記入書類などが整理・整頓されているか。 	□

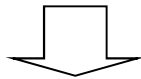
4 電話対応

電話は窓口と異なり、表情や雰囲気伝えることができないため、声のトーンや言葉遣い、話し方が重要になる。また、内容によっては電話ではなく、直接会って相手方を確認して話すべき内容もあることを意識しておく必要がある。

(1) 電話を受ける

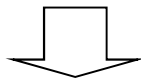
① 受話器を取る、名乗る

- コール 3 回までに出る(常にペンとメモは用意しておく)。
 - コール 4 回以上は「お待たせいたしました。」の第一声で出る。
 - 責任の所在を明確にするため、必ず自分の名前を名乗る。
- <ダイレクトインでかかってきた場合>
- 「神戸市役所(■局室区)▲▲課〇〇でございます。」と名乗る(「もしもし」は使わない)。
- <内線でかかってきた場合>
- 「お電話代わりました(お待たせいたしました。)」の後、部署名と名前を名乗る。



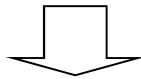
② 相手の確認(一般的な質問や簡易な質問など、問い合わせの内容次第で不要な場合もあり)

- 相手の団体名(会社名等)、名前を正しく聞き取る。
- <聞き取れない場合>
- 「恐れ入りますが、もう一度お名前をお願いできますか。」「申し訳ございません。お電話が少し遠いようですが。」など、お詫びをしたうえで聞き直す。
- <相手が名乗らない場合>
- 「恐れ入りますが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。」など、状況に応じて聞き直す。



③ 挨拶をする

- 「おはようございます。」「いつもお世話になっております。」「いつもありがとうございます。」「お疲れさまです。」など、相手によってふさわしい挨拶をする。



④ 用件を聞く、取り次ぐ

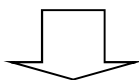
- 必要に応じてメモを取りながら聞き、用件や取次先を把握する。
- <指名された担当者に取り次ぐとき>
- 「〇〇(職員の名前)にお電話ですね。ただいま代わりますので、少々お待ちください。」と伝え、電話を保留にし、名指し人に相手の団体名(会社名等)、名前を伝え取り次ぐ。

<名指し人が不在のとき>

- 「あいにくですが、〇〇(職員の名前)は席を外しております。」と伝え、「戻りましたら、こちらからご連絡いたしますでしょうか。」や「私でよろしければご用件を承ります。いかがいたしますでしょうか。」など、相手の意向を確認する。

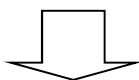
<他部署へ取り次ぐとき>

- 「その件につきましては、(■■局室区)▲▲課が担当しております。おつなぎいたしますので、そのままお待ちくださいませ。」と伝え、所管部署に取り次ぐ。



⑤用件を確認する

- 必要に応じてメモを見ながら用件を復唱し確認する。
- 日時、曜日、数字、場所、人名などには特に注意する。
- 責任の所在を明確にするため、「私、〇〇が承りました。」と必ず自分の名前を名乗る。



⑥挨拶をする

- 「それではよろしく願いいたします。」「ありがとうございました。」など、挨拶をかわし、相手が切ったことを確認した後に静かに受話器を置く。

(2)電話をかける

①事前準備

- 相手の電話番号、部署名、役職、名前を確認する。
- 話す用件・順序をまとめて必要に応じてメモしておく。
- 必要な資料を手元に用意する。

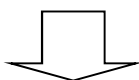


②電話をかける

- 「神戸市(▲▲局室区)■■課の〇〇と申します。」と自分の所属、名前を必ず名乗る。
- 「～様(のお宅)でしょうか。」など、必要に応じて相手方の確認をする。
- 「いつもお世話になっております。」など、挨拶をする。

<取り次ぎを依頼する場合>

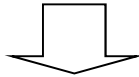
- 「恐れ入りますが、～様はいらっしゃいますでしょうか。」など、クッション言葉を入れて取り次ぎを依頼する。



③用件を話す

- 用件を切り出す前に「今、お時間よろしいでしょうか。」など、相手の都合を確認する。
- 「～の件ですが。」と始めに件名を伝える。

- 用件が複数ある場合は「～件あるのですが。」と告げる。
 - 簡潔にわかりやすく用件を伝える。
 - 状況に応じて相手がメモを取れるよう、適度な「間」を置きながら、聞き取りやすい速さで話す。
 - 必要に応じて用件を復唱し、相互に確認する。
 - 名前を伝えてほしいとき、覚えてほしいときは、再度最後に名前を名乗る。
- <伝言を依頼したとき>
- 伝言を依頼したときは、必ず伝言を頼んだ相手の名前を聞いておく。
- <電話を折り返してもらうとき>
- 電話を折り返してもらうときは、こちらの電話番号、部署名、担当者名を伝えておく。



④挨拶をする。

- 「それではよろしくお願いいたします。」「ありがとうございました。」など、挨拶をかわし、静かに受話器を置く。

～電話対応のチェックポイント～

(1) 挨拶	
<ul style="list-style-type: none"> ● 名乗り、挨拶 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 相手に合わせた適切な挨拶に加え、部署名・名前を名乗り、状況に応じて配慮の言葉（「お待たせいたしました」、「お電話代わりました」、「～の件でお問い合わせですね」など）があり、誠実さや積極性が感じられるか。 	□
<ul style="list-style-type: none"> ● 印象の良さ(ことば・声のトーン) <ul style="list-style-type: none"> ➢ 相手の状況に配慮した声のトーン、適切な声の大きさ、話す速度などを意識し、相手に良い印象を与えているか。 	□
(2) 話し方	
<ul style="list-style-type: none"> ● 敬語やクッション言葉 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 相手に合わせて尊敬語、謙譲語、丁寧語、クッション言葉などを適切に使用しているか。 	□
<ul style="list-style-type: none"> ● 聞き取りやすさ <ul style="list-style-type: none"> ➢ 丁寧、わかりやすい、はきはきしている、適度なスピードなど、相手にとって聞き取りやすい話し方を意識しているか。 	□
<ul style="list-style-type: none"> ● 傾聴姿勢 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 話し方、間のとり方、相槌などにより親身に聞いているという印象を与えているか。 	□
(3) 対応についての印象	
<ul style="list-style-type: none"> ● わかりやすい説明 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 必要に応じて専門用語の説明があったり、補足説明を行ったりしているか。また、不必要な説明や情報量が多すぎて理解しにくい状況になっていないか。 	□
<ul style="list-style-type: none"> ● 親しみやすい対応 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 話し方、聞き方、説明の仕方、電話の保留や転送時の配慮などにおいて、安心や信頼、誠実さなどが感じられ、親しみやすい印象を与えているか。 	□

5 クレーム対応(「不当要求・クレーム対応マニュアル」も参照)

「クレーム」には、「要望・主張・指摘」という意味がある。市民の意見や要求は、市民の期待や私たちに不足していること、改善できることに気づかせてくれる「貴重なご意見」と捉え、誠意をもって対応する姿勢が求められる。

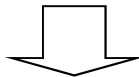
初期対応の重要性

初期対応の段階で、職員側の対応に問題があり、その怒りから二次クレームや不当要求に発展するケースもある。前編の対応スキルがしっかり身につけているかが、クレーム対応を困難にするかどうかを左右することを認識しておく。

クレーム対応の流れ

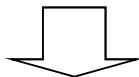
① 話を聴く

- 不満や怒りがすべて吐き出せるよう、真剣な態度で聞き役に徹する。
- 反論したくなくても話を遮らず、相手の言い分を聞くことに徹する。
- 相手に不快な思いをさせている場合、「不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。」など、お詫びの言葉をかける。
- 話を聴いている途中で「大変でしたね。」「お気持ちお察します。」など、「共感」の言葉を入れることで、信頼感が生まれる場合もある。状況に応じて相手の気持ちに共感する。
- 5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)で原因となった事実を確認する。のちに対応者が変わる場合、スムーズな引き継ぎができる。
- 不明な点は相手に質問し、問題点・要望を正確に把握する。



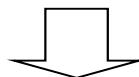
② 必要な説明

- 状況に応じて、対応職員・場所・時間を変えるなど、万全の体制で臨む。
(例) 詳しい担当者に代わる / 日を改める /
窓口から打ち合わせスペース・会議室等へ移る(※密室状態は極力避ける) /
現地に伺う(※庁舎内で対応することが原則) / 電話の場合、かけ直す
- 必要な情報をわかりやすく、相手が理解できる言葉で説明する。



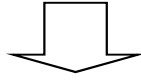
③ 解決策の提示・情報の提供

- 行政として可能な解決策や代替案の提示、関連する有益な情報を提示する。
- 肯定的な表現で伝える。
(例)「～ですので、できません。」⇒「～すると、～できます。」
- 対応に時間がかかる場合は、その旨を伝え、状況に応じて経過を伝える。



④見送り

- 「貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。」など、感謝の言葉とともに送り出す。



⑤クレームを業務に活かす

- 原因を分析し、ルールや処理方法に問題があった場合は、改善策を検討する。
- クレーム内容・改善策を所属内で共有することで、同様のクレーム再発を防止し、組織としてのクレーム対応力の向上につなげる。

6 職場環境(「区役所窓口レイアウトに関する基本的ガイドライン」も参照)

来庁者にとっても、職員にとっても快く感じる空間、施設環境を整えることは良い接遇のための前提であり、市民の安全性、利便性、事務効率を向上させるために重要である。

(1) 業務案内表示

案内・掲示は見やすく、わかりやすいように、場所(高さ)・大きさ・色調・多言語表示・ピクトグラム(象徴絵文字)・音声案内などを考慮する。

(2) 申請書等の書き案内

書類の記載台は、使いやすいように、明るさ、広さ、記入方法の見本などを工夫し、申請の手続きや書類の様式、記入方法の例示などはわかりやすいものにする。

(3) 窓口

高齢者や障がい者、子ども連れの来庁者にも対応できるよう、カウンターは適当な高さや幅にし、カウンターの周りには対応の障害となるものなど不必要なものを置かない。

また、必要に応じて、動線を考慮のうえ、待合スペースの確保や、プライバシー保護に配慮できるよう別室を用意する。

(4) 掲示物等の管理

掲示物を貼りすぎると、来庁者にとってほしい情報が目に入りにくくなる恐れがあるため、掲示場所や優先順位を考慮し、「貼りすぎ」にならないようにする。

また、レイアウトの工夫や統一感の維持などにも注意を払い、見やすい状態を維持する。

(5) 配布物等の管理

締切日のすぎた募集広告、チラシなどを放置したままにしない。

また、平積みされた書類が多数設置されていると雑多に見えてしまう恐れがあるため、スペースにあった量か、当該スペースに設置することが必要かなど、取捨選択することを心がける。

(6) 事務室内

窓口のみならず事務室や通路が乱雑であったり、職務中の私語や必要以上の大声、飲食している姿が目にとまったりすると、来庁者に不快な印象を与えてしまう可能性がある。トイレ等の共用スペースでの会話も含め、庁舎内では来庁者から「見られている」、「聞かれている」という意識を持つとともに、事務効率や防災の面からも、什器の上や通路を整頓するなど、快適な職場環境を保つこと。

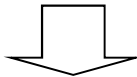
また、自分の机の上など、身の回りの整理整頓にも心がけること。

7 ビジネスマナー

(1) 来客対応のマナー

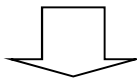
① 来客の受付・取り次ぎ

- 来客に気づいたら、すぐに立ち上がり、こちらから声をかける。
- 挨拶をして、相手の名前、アポイントの有無や用件を確かめる。
 - ・ 約束があるときは、名指し人に確認のうえ、面談場所まで案内する。
 - ・ 約束がない、名指し人が不在の場合は、丁寧に理由を説明し、適切な対応を申し出る。



② 来客の誘導・案内

- 行く先を伝え、来客のペースに合わせて2～3歩斜め前を歩く。
<応接室への案内>
- 押し開きドアでは先に入室し、来客を招き入れる。
- 手前開きドアでは、先に来客を通してから入る。
- 上席の椅子をすすめ、挨拶をし、速やかに退出する。
- <エレベーター>
- 乗るとき : 自分が先に乗り込み、ドアボタンを操作しながら来客を招き入れる。
- 降りるとき : 扉が閉まらないように操作しながら、来客を優先し、自分は最後に降りる。
- <階段>
- 上がるとき : 来客が先、自分は後から上がる。
- 下るとき : 自分が先に下る。



③ 来客の見送り

- 立ち上がり、出口まで送る。
- 来訪に対する感謝、お礼を述べる。
- 最後の挨拶をし、見送る際は、状況に応じて先方が見えなくなるまで見届ける。

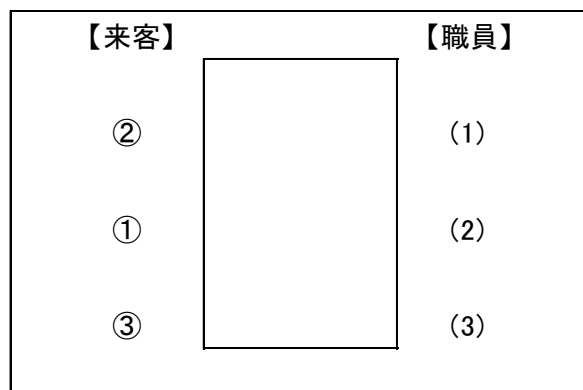
(2) 席次のマナー

- 出入口から最も遠い席(上座)に上位者を案内する。
- 来客は、人の出入りが見える、ドアから離れた位置とする。
- 椅子の格は、①長椅子(ソファー)、②1人用肘掛椅子、③スツール(補助椅子)の順。
- 会議室の席次は議長席を中心に、議長に近いほど上席となる。
- 事務室内に応接セットがある場合は、原則として職員机に近い方が内部席(下座)、遠い方が外部席(上座)となる。

<応接室>

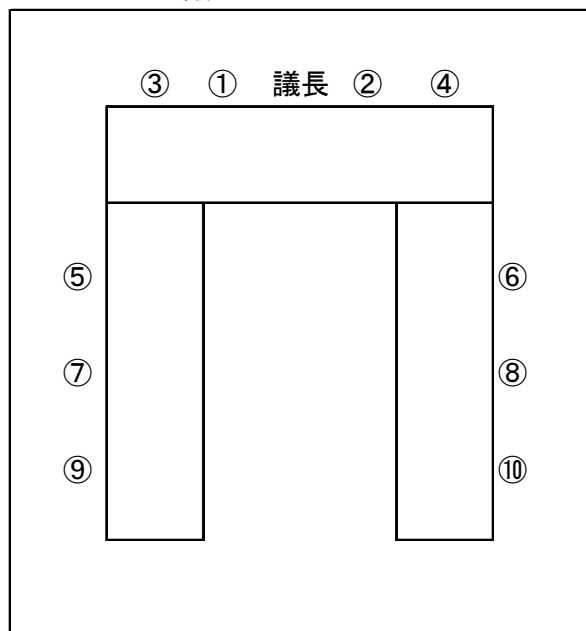


出入口



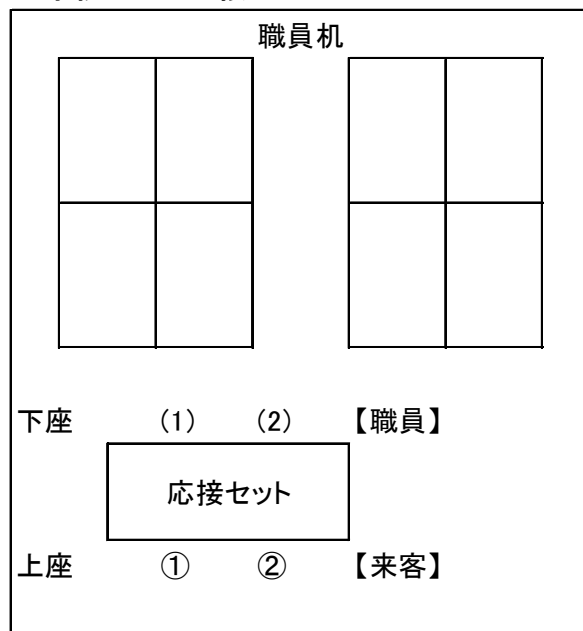
出入口

<コの字型会議室>



出入口

<事務室内の応接セット>



出入口

(3) 紹介のマナー

- 原則として、自分に近い人から紹介する。
- 外部と内部の双方を紹介する場合は、内部から先に紹介する。
(複数人の場合は、上位の人から紹介)
- 初対面の二者を引き合わせる場合は、年少者や下位の人から紹介する。
- 自分が紹介された場合は、紹介者が名前を言った後、もう一度自分で名乗る。

(4) 名刺交換のマナー

①渡し方

- 机をはさまず正対し、自己紹介の後、名刺を両手で持ち、相手を読める向きで、お辞儀をしながら名刺を差し出す。
- 目下あるいは訪問者から、先に名刺を差し出す。相手が先に出してしまった場合は、「申し遅れました」と言って渡す。
- 上司と同席する場合は、上司が先に名刺を交換する。
- 複数の人と交換する場合は、役職や年齢が上の人から先に名刺交換を行う。

②受け取り方

- 名刺は両手で受け取る。互いが同時に名刺を差し出している場合は、双方が右手で差し出し、左手で受け取る。
- 名刺を受け取ったら、「頂戴いたします。よろしく申し上げます」など、挨拶をし、一礼する。
- 必要に応じて名前を確認し、読み方が分からない場合は尋ねる。

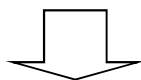
③名刺の取り扱い方

- 受け取った名刺は、すぐに名刺入れにしまい込まず、胸元より下げないよう大切に扱う。
- 打ち合わせ中は、名前等を覚えるまで、並んでいる席順に名刺を机の上に置く。

(5) 訪問時のマナー

①アポイント・準備

- 訪問前にアポイントを取り、目的や訪問者数を伝える。
- 必要資料は入念にチェックし、合わせて関連分野や訪問先の情報も準備する。
- 5～10分程度前に到着し、コート類は玄関に入る前に脱ぐなど身だしなみを整える。
- 遅れそうなときは先方にまず連絡を入れる。
- 携帯電話を必ずマナーモードに設定する。



②到着後

- 受付：こちらから挨拶をして名乗り、先方の所属、氏名と約束の時刻や来訪の趣旨を告げて、取り次ぎを依頼する。
- 応接：すぐに立てるよう、案内された席または下座に浅く腰かけて待ち、先方が入室してきたらすぐに立ち上がり、挨拶をする。
- 名刺交換：こちらから相手の方に近づいて名刺を差し出す。着席をすすめられてから静かに座る。
- 用件：用件はポイントを絞り、要領良く短時間で終える。先方のスケジュールを優先し、約束の時間が迫ったら、タイミングを見計らって話を切り上げる。また、退出時にはお礼の言葉を述べる。