

郡山市 接遇マニュアル



こんにちは！

総務部人事課

郡山市接遇マニュアル

目 次

1. はじめに	1 ページ
2. CSとは	2 ページ
3. あいさつについて	4 ページ
4. 第一印象	6 ページ
5. 身だしなみ	7 ページ
6. 好感の持てる表情	8 ページ
7. クッション言葉	9 ページ
8. 感謝、お詫びの言葉	10 ページ
9. 復唱確認	11 ページ
10. 窓口対応のしかた	12 ページ
11. 窓口対応の基本6項目	13 ページ
12. 電話の受け方	15 ページ
13. 電話のかけ方	16 ページ
14. 電話対応の基本6項目	17 ページ
15. 庁舎内で気をつけること	18 ページ
16. 市民提案制度を通じて寄せられた主なご意見	19 ページ
17. 接遇チェックシート	20 ページ

付 録

- ・ 言葉遣い例〔掲示用〕
- ・ 参考動画

1. はじめに

すべての公務員は全体の奉仕者であり、また、公務は“最大のサービス業”と言われるように、住民に対し必要な行政サービスを提供することが、自治体職員の仕事です。そして、サービスとは以下のように、本質的機能サービスと表層的サービスの二つに分けられます。

- 本質的機能サービス 対価に見合う当然のサービス
例) 住民票の交付

- 表層的サービス 官民間わす全ての業務に共通して必要であり、信頼獲得のために求められるサービス
例) 明るいあいさつ、親切丁寧な説明

例えば住民票交付の際に、あいさつも説明もなしに住民票を渡したら、お客様はどのように感じるでしょうか。このように、本質的機能サービスと表層的サービスは不可分であり、両者が相まって初めて、住民の信頼につながるようになります。

仕事そのものはできていたとしても、窓口対応でお客様に親切丁寧で分かりやすい説明ができない、お客様からの苦情に反抗する、ふてくされる、廊下ですれ違うお客様に対しあいさつや会釈ができない、などといった態度は、表層的サービスが欠如していると言わざるを得ません。

お客様に対し、明るいあいさつや笑顔で応対することなどは、大切な仕事の一つであるということを十分認識し、郡山市職員としてプロ意識を持って住民の信頼に応えるように努めましょう。

2. CSとは

「CS」・・・ Customer Satisfaction（顧客満足度）の略
Citizen Satisfaction（住民満足度）の略
※あるサービス、商品に対する顧客・住民の満足の程度

多くの民間企業では、顧客の満足度が商品それ自体からの満足ばかりではなく、それに付随したサービスも含めて決まってくるという観点から、CSの向上を企業理念に掲げ、積極的に取り組んでいます。

自治体にとっても、Citizen Satisfaction（住民満足度）として、CSの向上に取り組んでいる自治体が増えてきています。

公務という「サービス業」の「顧客」は、利用者である住民です。

住民の豊かさを実感できるまちづくりを行う、という公務の目的は、行政サービスの利用者である住民の満足なしに達成できるものではありません。

住民は自分の住む自治体に不満があるからといって、隣の自治体のサービスを受けることはできません。だからこそ、自治体職員はCSの向上を目指し、利用者である住民の立場に立って考えて、より質の高いサービスを提供する努力をしなければならないのです。

CSは、官民間問わず、以下の4つのポイントに集約されると考えられます。

- ①商品力・・・品質、クオリティなど
- ②価格力・・・税額、使用料など
- ③ブランド力・・・安全・安心、シティプロモーションなど
- ④サービス力・・・接遇対応など

商品力、価格力及びブランド力向上の取り組みは、予算や時間がかかりますが、サービス力向上への取り組みは、予算がかからない、すぐに実践できる、一人から始められる、などの利点があり、即効性があります。

住民目線の接遇対応

例えば、許認可事務には、法令等に定められた一定の基準があるため、許可できる、又は許可できない、という結論を相手に伝えなければならない場面があります。このような場面で、住民からの信頼を得るためには、ただ単に「できない。」又は「やれない。」などと回答するだけではいけません。NOである理由と、YESになるためにはどうすべきかなどを具体的に提案する必要があります。

また、住民に対する答えを早く出し、仮に上司に判断を仰ぐ必要がある場合でも、回答期限を設け、可能な限り迅速な対応に心がけることは、より住民目線に立った接遇対応と言えるでしょう。そのためにも、日頃からしっかりとプロ意識を持ち、住民からの問い合わせに対し迅速に対応できるよう、自分の担当業務はもちろんのこと、自所属や他所属の業務内容の知識を習得していくことも重要です。

つまり、自治体職員は、知識を幅広く深めながら、法令を守るだけでなく、法令の趣旨を理解しながら地域や住民の実情に合わせ上手に解釈し、地域全体の利益向上につなげていくことが求められているのです。



3. あいさつについて

私たちの職場には、毎日多くの市民の方々が様々な用件で来庁しています。市民のみなさんが気持ちよく目的を果たせるように、正しい接遇の知識・技術を身につける必要がありますが、その最も基本となるのが、“あいさつ”です。以下のポイントを参考にあいさつの励行に努めましょう。

【来庁者へのあいさつ】

朝（午前 10 時 30 分頃まで）庁内等で来庁者あるいは職員と会ったときは、「おはようございます」とあいさつをしましょう。また、昼間は来庁者や職員同士でも会釈をするなどあいさつを心掛けましょう。

【電話でのあいさつ】

電話が鳴ったら、すぐに（3 コール以内）出ましょう。市民などからの電話（外線）の場合は、「はい、郡山市役所（所属）課（名前）です。」また、市役所内の所属間での電話のやり取りなど（内線）では、「はい、（所属）課（名前）です。」など所属・名前をはっきりと言いましょう。

朝（午前 10 時 30 分頃まで）は「おはようございます。（所属）課（名前）です。」というのもいいでしょう。

電話を取り次いだ時には、「はい、〇〇課の担当〇〇です。」と言いましょう。

相づちは基本的に「はい」を使いましょう。「ええ」は使わないほうが無難です。「ええ」ばかりを使って相づちをしていると敬意が払われていないような印象を与えることもあります。「うん」は市民の方に対しては絶対に使わないようにしましょう。

【その他】

市民の方と接する際には、所属・名前を明確にして応対する等、常に相手に分かりやすい応対を心掛けましょう。

私たちは、毎日の仕事の中でいろいろな人に会ったり、電話で話したりしていますが、それらはすべて郡山市の仕事として行っています。いわば、私たち職員一人一人が「郡山市」の代表であり、私たちの対応の仕方によって郡山市全体のイメージが左右されるといっても過言ではありません。

例えば、市民が庁舎内に入って最初に出会う職員が、まったくあいさつをしないで通り過ぎたとしたら、その市民は郡山市に対しどのような印象を持つでしょうか？もし、その市民が悪い印象を抱いたまま窓口を訪れた際、窓口担当の職員は、市民が悪い印象を抱いたまま対応するという、マイナスからのスタートになるのではないのでしょうか？

あいさつを受けて気分が悪くなる人はいません。あいさつにより第一印象が良くなり、その後のコミュニケーションが円滑になります。職員一人ひとりが「郡山市」の代表であるという認識のもと、多くの来庁者が気持ちよく行政サービスを受けることができるような接遇対応に心掛けましょう。

あいさつのポイント

あいさつは、相手に対する歓迎の気持ちを積極的に表現することが大切です。以下のポイントに留意して、積極的にあいさつをしましょう。

あ 明るく、元気に、笑顔で

少し暗い気分の時でも、明るい声であいさつすると気持ちも晴れるようになります。良い印象を与えられるように明るく、元気に、笑顔であいさつしましょう。

い いつでも、どこでも、誰にでも

朝、職場に入るとき、廊下で市民や職員とすれ違うとき、来客があったとき、仕事が終わって帰るとき、いつでも、どこでも、誰にでもあいさつを忘れないようにしましょう。

さ 先に（先手必勝）

何事も優位に立つには先にやることです。今の時代、見ず知らずの人が危害を加える可能性もない訳ではありません。先にあいさつすることで、そのような人に対して予防効果があると言われています。危機管理上、知らない人にこそあいさつする必要があるのです。

相手の存在に気がついた方が、先にあいさつしましょう。知らない人だから、上司だから、先輩だからといってあいさつをしなくていい訳ではありません。活気があり、風通しの良い組織とするためにも、上司は率先垂範で積極的にあいさつしましょう。

つ 続けて

続けてあいさつすることは、人間関係の潤滑油であり、仕事をするうえでの社会人としての基本です。また、市民に対する毎日の積み重ねが、郡山市の印象をつくりますので、続けてあいさつするようにしましょう。

4. 第一印象

接遇は、第一印象から始まります。

第一印象の良し悪しは、その後のコミュニケーションの8割を左右すると言われています。市民が職員に対し、「爽やか」、「きちんとしている」、と感じるからこそ、好感が持て、「信頼」につながるのです。

身だしなみチェック



※ ネクタイをつけない場合もTPOに応じて、市民に不快感を与えない服装を心がけましょう。



- ①清潔感のある髪型（寝癖・伸びていないか・色は派手でないか）
- ②ナチュラルメイク（無精ひげは剃っているか）
- ③口臭に気を付ける（歯磨きなど）
- ④サンダルで歩かない
- ⑤派手でない服装を心がける（ネクタイ・アクセサリー・ストッキングなど）
- ⑥清潔感のある服装（シワになっていない、ネクタイが曲がっていない）
- ⑦爪は清潔（長い爪・マニキュアなど）
- ⑧見える位置に名札を付けている
- ⑨ポケットに手を入れていない

5. 身だしなみ

公務中は「おしゃれ」ではなく、「身だしなみ」が大切となります。その違いを理解し、信頼を獲得できる服装を心がけることは公務員としてのマナーです。

- 身だしなみ 他人が基準
- おしゃれ 自分が基準

公務員は、公務の特性などから、他の職業以上に人に見られている職業であり、常に多くの住民から、公務員の職場にふさわしいと感じる服装と身だしなみが求められています（他人が基準）ので、以下の項目に気をつけましょう。

- (1) 公務に携わる者として、華美にならない節度ある服装を心がけ、市民に不快感を与えることのないよう公私の分別をつけた服装とし、装飾品、見た目にも不快な髪染め等、身だしなみ全般について注意しましょう。
- (2) 作業服や防寒外被（防寒用コート）等の被服は、業務における服装の統一、安全性の確保及び業務能率の向上のために貸与されるものであることから、原則として、出勤時及び退勤時にこれら貸与された被服等を着用しないようにしましょう。
- (3) 執務室内において、防寒外被（私物の防寒用コートも含む。）を着用したまま来客・窓口対応をしないようにしましょう。
- (4) 緊急時の対応や労働安全衛生の観点から、原則としてサンダル履きで執務は行わないこととし、スニーカー等の歩きやすい靴についてはTPOに応じて着用するようにしましょう。ただし、カジュアルなデザインや派手な色のものは避けるようにしましょう。
- (5) 勤務時間中は、必ず名札を着用し、その際、適宜ストラップの長さを調節したり、胸の位置に着用したりするなど、相手から見える位置に調整しましょう。また、来客・窓口対応時、上着を着用する場合等は特に注意しましょう。

6. 好感の持てる表情とは

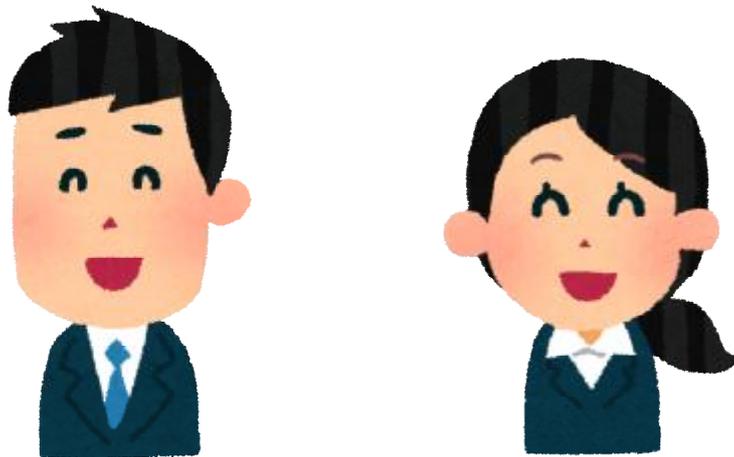
お客様に対応した職員の印象が、その所属や郡山市役所の印象に大きな影響を与えます。特に、表情は心の有り様が出やすいので、お客様と対応するときは、明るい表情で対応するようにしましょう。

自分に笑顔を向けた相手には、人は無条件に好感を持ちます。又、笑顔は相手に安心感を与え、相手が話しやすくなる雰囲気を作ります。一方で、無表情や硬い表情は、お客様にとって冷たい対応や上から物を言っているように感じられます。

自分の表情は自分で作りあげていくものです。あなたの表情が、郡山市役所の印象に大きな影響を与えていることを自覚し、接遇のプロとして自分の表情に責任を持ち、いつもさわやかな笑顔でお客様をお迎えするようにしましょう。

〔 練習 〕

自然に明るい表情ができるように、毎朝手鏡で「笑顔の練習」をしてみましょう。笑顔は口角を軽く上げるように意識し、視線は柔らかく、親しみを込めて、相手に投げかけるようにすると効果的です。



7. クッション言葉

相手に何かをお願いしたり、お断りしたりする場合などに、言葉の前に添えて使用するのが「クッション言葉」です。上手く活用する事で直接的な表現を避け、丁寧で優しい印象を相手に与える効果があります。また、否定的な言葉など言いにくい内容でも、相手に失礼にならずに伝える事ができます。

例えば、「書いてください」と言うより「お手数ですが、ご記入ください。」と、用件の前に「クッション言葉」を添えるだけで、相手に対してのへりくだる気持ちを伝えることができ、与える印象はグッと良くなります。

また、依頼を拒否する場合などには、「せっかくですが」「ありがたいお言葉ですが」のように感謝の気持ちを伝えると柔らかい印象を与える事ができます。

〔クッション言葉〕

- ・お忙しいところ誠に恐縮ですが、
- ・お役に立てず、恐縮でございます。
- ・お手数をおかけしますが、
- ・せっかくですが、
- ・あいにくですが、
- ・よろしければ、
- ・お忙しいにもかかわらず、
- ・つかぬことをお伺いたしますが、
- ・失礼とは存じますが、
- ・ご期待に添えず、大変心苦しいのですが、
- ・ご迷惑をおかけして申し訳ございませんが、
- ・〇〇していただけたら、大変ありがたいのですが、
- ・恐れ入りますが、
- ・申し訳ございませんが、
- ・大変勝手でございますが、
- ・残念ながら、
- ・差し支えなければ、
- ・ご面倒ですが、
- ・ご足労をおかけしますが、
- ・失礼ですが、
- ・念のため、

〔否定形を肯定形に言い換える〕

- ・できません ⇒ 申し訳ございませんが、いたしかねますので、～
- ・分かりません ⇒ 申し訳ありませんが、私では分かりかねますので、～
- ・いません ⇒ 申し訳ございません、ただいま席を外しておりますので、～
- ・ないです ⇒ あいにくですが、ございませんので、～

〔言葉を和らげる言い方〕

- ・何の用ですか？ ⇒ 失礼ですが、どのようなご用件でしょうか？
- ・お名前は？ ⇒ よろしければ、お名前を伺ってもよろしいでしょうか？
- ・どうしましたか？ ⇒ いかがなさいましたか？
- ・どうしますか？ ⇒ いかがいたしましょうか？
- ・どうですか？ ⇒ いかがでしょうか？
- ・ちょっといいですか？ ⇒ ただ今、お時間よろしいでしょうか
- ・来てください ⇒ 恐れ入りますが、こちらにお越しいただけますか
- ・待ってください ⇒ 申し訳ございませんが、お待ち願えますでしょうか
- ・言っておきます ⇒ 申し伝えます

8. 感謝、お詫びの言葉

以下の言葉遣いの例を参考に好感をもたれる話し方を心がけましょう。

〔感謝の言葉〕

- ① お問合せいただき、誠にありがとうございます。
- ② ご指摘いただき、ありがとうございます。
- ③ お申込みいただき、ありがとうございます。
- ④ お電話いただき、ありがとうございます。
- ⑤ 貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

〔お詫びの言葉〕

- ① 大変お待たせして申し訳ございません。
- ② ご不便をおかけし、申し訳ございません。
- ③ ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
- ④ お手を煩わせて、申し訳ございません。
- ⑤ ご連絡が遅くなり、申し訳ございません。



9. 復唱確認

お客様の用件を復唱確認することで、聞き違いやミスを防ぎ、安心感・信頼感を得ることができます。「はい。」や「そうです。」など簡単な言葉だけでは、復唱確認にはなりませんので注意してください。

〔復唱確認の言葉づかいの例〕

「〇〇の件ですね。」

「△△を1通ですね。」

「△△様でいらっしゃいますね。」

「〇〇についてのお問合せですね。」

「〇〇ということでございますね。」

「〇月〇日〇曜日までにご必要とのことですね。」

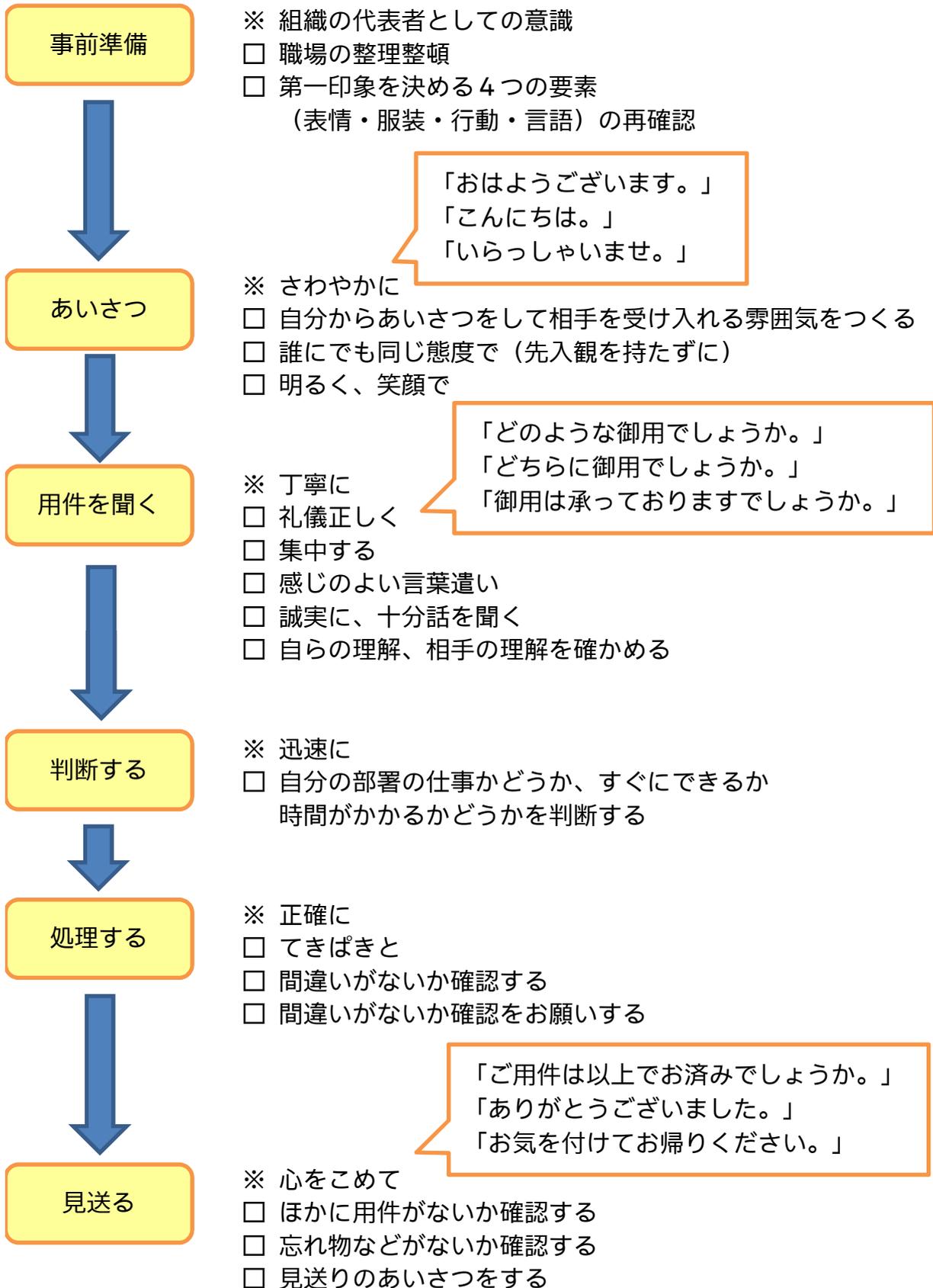
又、お客様のご用件を漏れのないようにお聞きし、真意を探る聞き方ができるように心がけましょう。そのためには、6W3Hの聴き方を身につけ、重要な項目を復唱確認することが求められます。

仕事は6W3Hで成り立っているとされています。お客様の話を聞きながら不足している情報をクッション言葉（「恐れいりますが、〇〇について教えてくださいませんか。」等）を使って上手に聞き出しましょう。

〔6W3H〕

- ・ When ⇒ 日時、いつ
- ・ Where ⇒ 場所、どこで
- ・ Who ⇒ 誰が
- ・ What ⇒ 目的、何を
- ・ Whom ⇒ 誰に、誰のために
- ・ Why ⇒ 理由、なぜ
- ・ How ⇒ 方法、どのような
- ・ How many ⇒ 数量、どのぐらい
- ・ How much ⇒ 金額、いくら

10. 窓口対応のしかた



11. 窓口対応の基本6項目

□ 好感の持てる表情で対応している。

いつもさわやかな笑顔でお客様をお迎えするようにしましょう。

□ 適宜アイコンタクトを取りながら話している。

冷たい印象を与えないように、適宜お客様に視線を合わせながら対応しましょう。

□ 適宜、感謝やお詫びの言葉が言えている。

「お越しいただき、誠にありがとうございます。」

「ご指摘いただき、ありがとうございます。」

「大変お待たせして申し訳ございません。」

「ご不便をおかけし、申し訳ございません。」

□ クッション言葉が言えている。

「恐縮ですが、～」

「申し訳ございませんが、～」

「お手数をお掛けしますが、～」

「おさしつかえなければ、～」

「失礼とは存じますが、～」

□ 重要な項目を復唱確認する。

お客様の用件を復唱確認することで、聞き違いやミスを防ぎ、安心感・信頼感を得ることができます。

「〇〇の件ですね。」 「△△を1通ですね。」

「△△様でいらっしゃいますね。」 「〇〇についてのお問合せですね。」

「〇〇ということでございますね。」

「〇月〇日〇曜日までにご必要とのことですね。」

※6W3H (When、Where、Who、What、Whom、Why、How、How many、How much)
の聴き方を心がけましょう。

□ 窓口対応が終わる前に、所属と氏名が言えている。

「本日はありがとうございました。私、担当の〇〇と申します。」

何かありましたら、私までご連絡ください。」

「私、××課の〇〇と申します。確かに承りました。」

窓口対応における配慮

窓口対応において、お客様の個人情報やプライバシーなどの取扱いには十分に配慮しなければなりません。以下の職員の対応について、どのように考えるでしょうか。

〔ケース1〕

マイナンバー交付時に、マイナンバーの12桁の数字をお客様に伝える際に、周りのお客様にまで聞こえるように言ってしまう。

〔ケース2〕

お客様が窓口で障害者手帳を提示した際に「障害〇級ですね。」と周りに聞こえるように言ってしまう。

〔ケース3〕

お客様が不妊治療費の助成申請のために来庁した際に、いったん対応した職員が「不妊治療の助成お願いします。」などと大きな声で担当に取り次いでしまう。

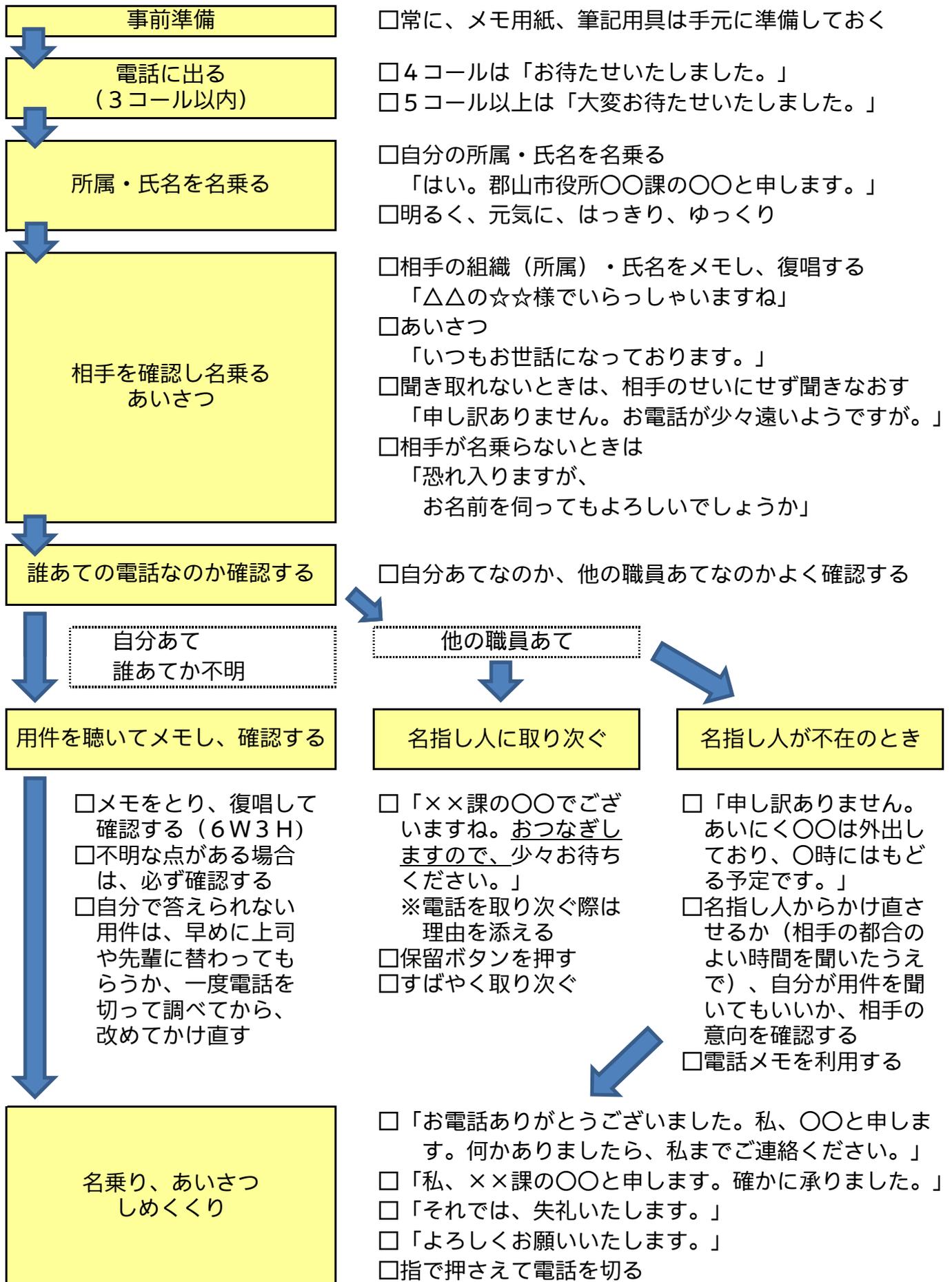
復唱確認や、はっきりと大きな声で対応することは、接遇対応の基本ですが、上記対応は、お客様を不快にさせてしまったケースと言えます。

お客様の立場に立って考えた上で、個人情報やプライバシーに関する取り扱いに十分注意しましょう。



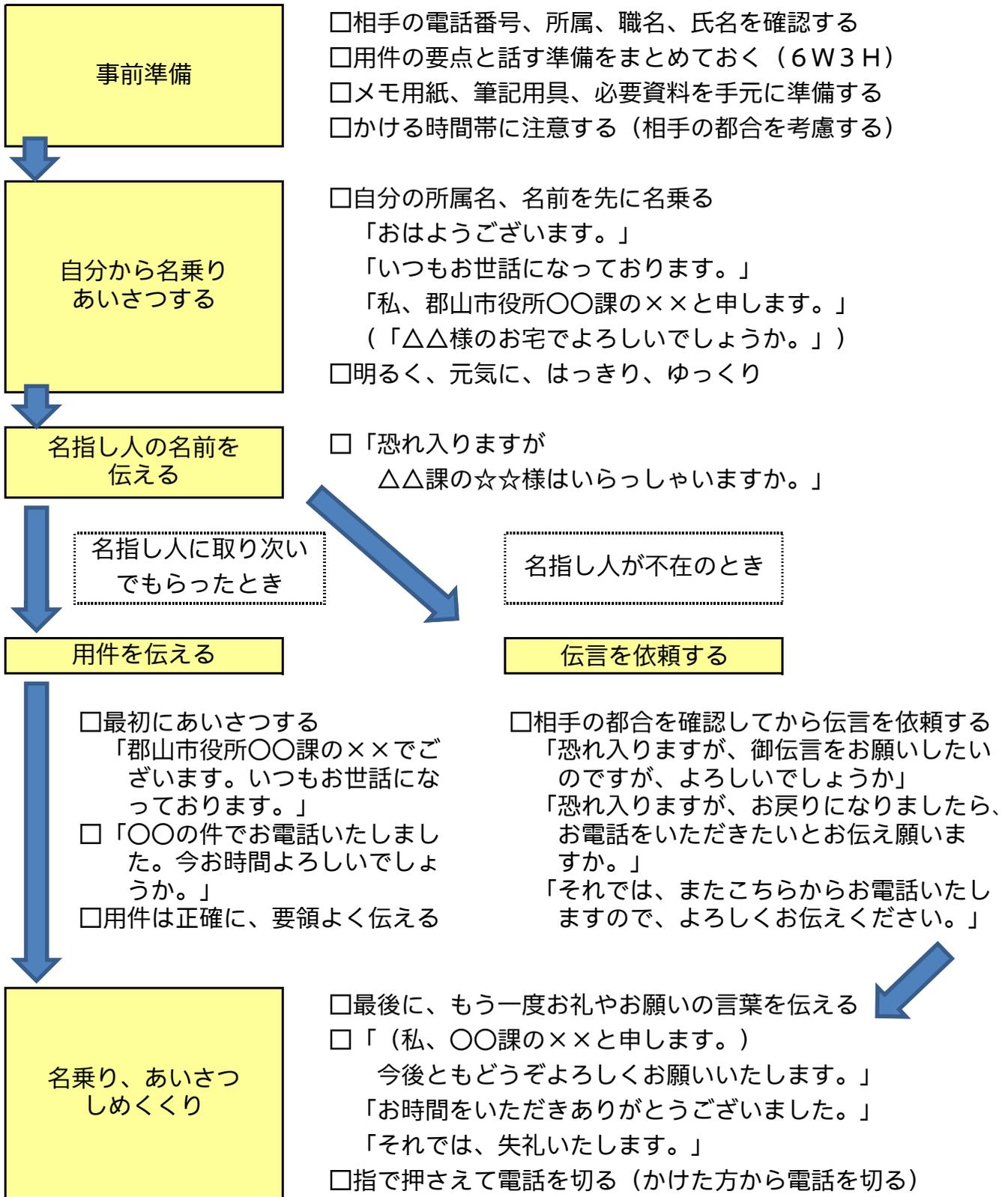
12. 電話の受け方

◎電話であっても相手が受け取る印象は、職員の顔の表情や姿勢に連動しますので注意しましょう！



13. 電話のかけ方

◎電話であっても相手が受け取る印象は、職員の顔の表情や姿勢に連動しますので注意しましょう！



14. 電話対応の基本6項目

□ 電話に出たときは、所属と氏名が言えている。

「郡山市役所、〇〇課の××と申します。」

「お待たせいたしました、郡山市役所、〇〇課の××と申します。」

(3コール以上)

□ 適宜、感謝やお詫びの言葉が言えている。

「お問合せいただき、誠にありがとうございます。」

「ご指摘いただき、ありがとうございます。」

「大変お待たせして申し訳ございません。」

「ご不便をおかけし、申し訳ございません。」

□ クッション言葉が言えている。

「恐縮ですが、～」

「申し訳ございませんが、～」

「お手数をお掛けしますが、～」

「さしつかえなければ、～」

「失礼とは存じますが、～」

□ 電話を取り次ぐ際は、お待たせする理由を添える。

「恐れ入りますが、担当におつなぎしますので、少々お待ちいただけますか。」

「(××課の) 〇〇ですね。おつなぎしますので、少々お待ちください。」

□ 電話を切る前に、所属と氏名が言えている。

「お電話ありがとうございました。私、〇〇と申します。」

何かありましたら、私までご連絡ください。」

「私、××課の〇〇と申します。確かに承りました。」

□ 電話を切る際に、相手に電話を切る音が聞こえないように

指で押さえて電話を切っている。

15. 庁舎内で気をつけること

私たちは、職場を離れたとしても、庁舎内にいるときには、常にお客様から見られている、聞かれているという意識を持たなければなりません。以下の項目は、つい忘れがちになりやすいものですので、常日頃から意識するようにしましょう。

- (1) 庁舎内ですれ違うお客様や職員にあいさつをしましょう。職員一人ひとりが郡山市の代表です。お客様が庁舎内に入ってからが接遇のスタートです。多くのお客様に気持ちよく来庁してもらえるよう、全職員でおもてなしを心がけましょう。
- (2) 廊下やエレベーター中での仕事の話は、外部への情報漏えいにつながる恐れもありますので、気をつけましょう。
- (3) 勤務時間中の廊下や給湯室などでの立ち話、携帯電話などは、お客様からの信頼感を損ねる危険性がありますので十分に注意しましょう。ましてや、仕事に関係のない話をするのは、職務に専念していないとみなされますので気をつけましょう。
- (4) お客様が待っている待合席の前や横を通り過ぎる際は、会釈する等した上で、歩くスピードを遅くするようにしましょう。特に、本庁舎1階の保健福祉部の廊下中央のソファには、高齢者や障がいのあるお客様が多いため、お客様の前を速いスピードで通り過ぎることは危険ですので気をつけましょう。
- (5) 執務室でも、常にお客様から見られていることを意識した姿勢を心がけましょう（足を組まない、ほおづえをつかない など）。



16. 市民提案制度を通じて寄せられた主なご意見

日々、市民提案制度を通じて、接遇対応に関するいろいろなご意見が寄せられています。以下に、一部紹介しますので、常にお客様から見られている、聞かれているという意識、そして、郡山市職員としてのプロ意識を持って、業務に当たるようにしましょう。

- 「窓口聞こえるように大声で笑っているのはどうかと思います。
市民に不快な思いをさせています。」
- 「窓口の対応が非常に悪く、何十分も待たせられる。
お待ちですか、の一声もなく、目をあわせようとしない。」
- 「長い髪はきっちりとしばって仕事をするのが、市民に対するマナーだと思う。だらしなく、仕事に対する姿勢が足りないように感じる。」
- 「来庁した市民へのあいさつが無いのが不思議でなりません。すれ違ったときは、あいさつなり会釈なり心がけて欲しいと思います。」
- 「職員が、廊下で長時間おしゃべりをしている光景を目にします。
暇なのではないでしょうか。」
- 「電話の切り方が乱暴すぎます。受話器をガチャンとおもいきり置くのがとても不愉快です。耳が痛くなります。」

17. 接遇チェックシート

定期的に「接遇チェックシート」を利用し、自己もしくは相互チェックしましょう。なお、チェックに当たっては、行うべきと考えているかどうかではなく、対象者が実際に行っているかどうかという観点から記入してください。

あいさつ		○・×
1	毎朝、「おはようございます」などとあいさつしている。	
2	呼ばれたときは、「はい」、「ご用は何でしょうか」などとすぐに答えている。	
3	人の世話になったときは、「ありがとうございます」などとお礼を述べている。	
4	何か頼むときには「恐れ入りますが・・・」などと言ってから頼んでいる。	
5	他人に迷惑をかけたときには「申し訳ございません」などと謝っている。	
6	庁舎内ですれ違う住民にあいさつをしている。	
身だしなみ		○・×
1	毎朝、出勤前に鏡を見て、身だしなみを整えている。	
2	髪の毛は職場にふさわしい長さ・色である。また、寝グセやフケはない。	
3	派手すぎず、ラフすぎず、職場にふさわしい服装である。汚れやしわはない。	
4	手はきれいである。爪は短く切っている。 マニキュアの色は派手すぎない。	
5	靴は汚れていない。かかとが擦り減っていない。	
6	靴下は汚れのないものを履いている。 ストッキングの替えは持っている。	
話し方・言葉遣い		○・×
1	相手や状況に応じて話す速さを調節している。	
2	話す内容や状況に応じて、声の大小、高低、抑揚を変えている。	
3	気になる口ぐせ（え～、あの～）はない。	
4	専門用語（行政用語）や略語を使わずに説明している。	
5	要領よく話している。	
6	敬語を自然に使い、丁寧な言葉遣いをしている。	
7	お客様（〇〇様）と呼んでいる。	
8	クッション言葉が使えている。	
9	感謝やお詫びの言葉が使えている。	
10	命令表現は依頼表現にしている。	
11	否定的なことは肯定表現にしている。	
12	否定的なことを伝える時に、お客様に合った提案ができています。	
13	口癖やなれなれしい話し方が出ないように気をつけている。	

態度、意識		○・×
1	笑顔を心がけ、相手の目を見て話している。	
2	立ち姿勢や歩き方など、落ち着いた立居振る舞いができる。	
3	決して感情的になって相手を責めたり、大声をあげたりすることはない。	
4	プロ意識（品質、コスト、期限、安全、倫理）を行動に反映させている。	
窓口対応		○・×
1	お客様に明るく、さわやかに挨拶できている。	
2	お客様をお待たせしない工夫をしている。	
3	私語は慎んでいる。	
4	戸惑っているお客様に声掛けができている。	
5	お客様の話を傾聴できている。	
電話対応		○・×
1	3コール以内に電話をとっている	
2	第一声は、明るく、元気に、はっきりと挨拶と名乗りができている。	
3	会話中あいづちの言葉を入れている。	
4	相手のお名前の復唱確認は「〇〇様でいらっしゃいますね」と言えている。	
5	用件の復唱確認ができている。	
6	明瞭な発音・発声で話している。	
7	最後の名乗りと挨拶ができている。	
8	相手が電話を切ってから後から静かに切っている。	
9	保留は30秒以内になっている。	
10	名指し人が不在の場合は、状況対応（伝言など）ができている。	
職場環境		○・×
1	机の上はきちんと整理している。	
2	段ボールや書類の包みがお客様の目につく所にはない。	
3	カウンターや記載台は整理整頓されている。	
4	期限切れの掲示物はない。	
5	掲示物が剥がれたり汚れたりしていない。	
6	パンフレットやチラシがお客様から取りやすいようになっている。	

チェック日	年 月 日	年 月 日	年 月 日
合計点数	／50	／50	／50

言葉遣い例〔揭示用〕 文例は各所属で入れ替え可能

〔①お詫び＋電話に出るときの言葉の例〕

（電話3コール以上のときは）

お待たせいたしました。

〇〇課の〇〇と申します。

〔②クッション言葉＋お待たせする理由を添えての

恐れ入りますが、担当におつなぎ

しますので、少々お待ちいただけますか。

〔③感謝の言葉の例〕

貴重なご意見をいただき

ありがとうございます。

〔④最後の名乗りの例〕

（電話の最後に）**私、〇〇と申します。**

何かございましたら、私までご連絡

ください。



接遇力向上キャラクター
せっちゃん

⑤相手に電話を切る音が聞こえないように、指で押さえて電話を切るようにしましょう。

いつも笑顔のせっちゃんは、周りを笑顔にする特殊能力を持っており、せっちゃんを見た人は、笑顔（笑声）で接遇対応できるようになるという。

(付録) 参考動画

接遇（電話応対等）に関する動画について以下のとおりご紹介します。
業務の参考にご活用ください。

件名 (URL)	QRコード
<p>(公財)日本電信電話ユーザ協会 「電話対応コンクールの優秀者等の電話対応動画」 (https://www.jtua.or.jp/education/concours/video/)</p>	

平成 28 年 12 月 作 成
平成 29 年 4 月一部改訂
平成 30 年 10 月一部改訂
令和 4 年 9 月一部改訂
令和 5 年 1 月一部改訂

発行：郡山市総務部人事課

電話 024-924-2041 FAX 024-924-3025

E-mail jinzai-ikusei@city.koriyama.lg.jp