

さわやかマナー

笑顔でこんにちは



松本市

私達の仕事は市民の暮らしに深く関わっており、職務を遂行して
いく上で、いろいろな人たちと接して行くことになります。

職員一人ひとりの対応で市役所全体のイメージが決まります。

市民に対する応接態度を再確認し、親しまれ、信頼される市役所
となるように心がけましょう。

平成17年3月

さわやか接遇向上ワーキンググループ

(代表) 市民課	瀧澤 政 二
行政管理課	土屋 雄 一
職員課	田中 正 一
広報国際課	林 婦美子
人権課	小沢 啓 一
福祉計画課	松岡 由 香
児童課	花村 美保子
計画課	鈴木 幹 彦
営業課	太田 徹
教育総務課	前田 なつ子

(イラスト)本郷図書館 八代 倫 子

(協力)丸の内ビジネス専門学校

校長 内川 小百合

① さわやかな身だしなみ

目次

さわやかな身だしなみ	1
笑顔でこんにちは	2
用件を「きく」ときは	4
的確な判断・処理	6
用件が終わったら	9
ことばのセンスアップ	10
電話対応のマナー	12
明るいオフィスはあいさつから	14
オフィスマナー	16
紹介のマナー	18
名刺交換のマナー	19
席次等のマナーあれこれ	20

◆ 第一印象が大切です 清潔で好感を持たれる服装を心がけましょう

▶ 派手な化粧、マニキュア
アクセサリなどは
控えましょう！

▶ 香水等のかおりが
周囲の人に迷惑を
かけていませんか？

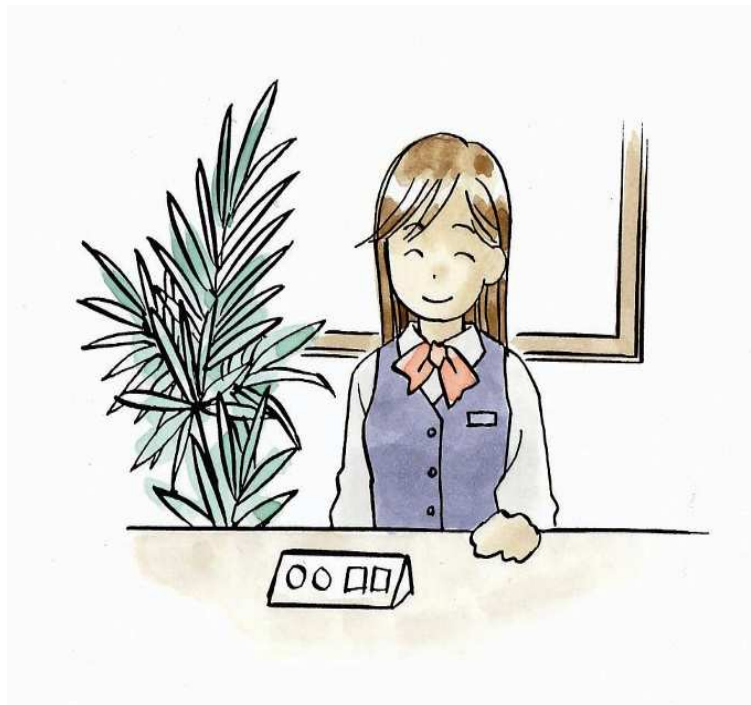
▶ 記章・名札を
忘れていませんか？



☞ ここがポイント

- 時、場所、目的に合った服装ですか？
- 上着を脱いでも名札を忘れずに！
- 二日酔いの口臭も要注意！

② 笑顔でこんにちは



(2)

ご来庁の皆さんに出会ったら

- 積極的にあいさつしましょう
- ▶ 声をかけることができないときは会釈や目礼を

困っている方を見かけたとき

- 廊下でも、カウンターにいても自分の方から声をかけましょう
- 場合によっては、行き先までご案内しましょう

「こんにちは、どのようなご用件でしょうか」
「こちらへどうぞ」

● ここがポイント

- 最初の出会いが大切です
- 心と笑顔を添えて
- 忙しくてもていねいに
- 聞かれる前にこちらから



【心と笑顔を添えて】

(3)

③ 用件を「きく」ときは

Point

まずは「聴く」こと

- 相手の目を見ましょう
- 話しの腰を折らないよう最後まで
- 必要に応じてメモを
- 思い込みで話をきかないこと
- 先走って結論を出さないこと
- 腕組み、足組み、ほおづえなど横柄な態度は絶対禁物！



Point

わかりやすく、ていねいに

- 難しい表現や専門用語、簡略語はわかりやすくやさしい表現にいかえて
- 英語などもできるだけ簡易な日本語に
- あいまいな表現は避けてできるだけ具体的に



Point

相手に合わせて適切な対応を

高齢な方への気づかい

- ▶ 相づちなど入れ、確認をとりながらリラックスする雰囲気
- ▶ 相手にあった態度と言葉づかい（敬語が基本）で話を進めましょう
- ▶ 必要に応じ椅子に座っていただいたり要点をメモ書きしたものを渡すようにしましょう



障害を持った方への気づかい

- ▶ 介助（椅子・手話通訳等）が必要か声をかけ、確認しましょう
- ▶ 代書等可能な限り協力しましょう
- ▶ プライバシーへの配慮を忘れずに
- ▶ 必要に応じ担当課までご案内しましょう



外国の方への気づかい

- ▶ 必要に応じて要点をメモ書きして渡しましょう

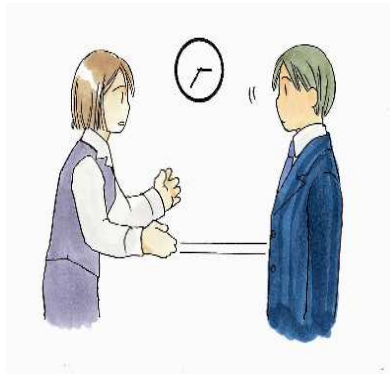
④ 的確な判断・処理

● 確かな知識

日ごろから、職務に精通
するよう心がけましょう
▶ 知ったかぶりはNG

● 的確な対応

自分で判断できない
ときは、上司や同僚に
相談しましょう



(6)



あなたは「行政」のプロフェッショナル
「市民の要望に応えるにはどうしたらよいか」
あなたの的確な判断、処理が基本です

正確
公平
迅速

熱意と誠意を持って
テキパキと

結論は最初に話しましょう

できないことは
理由を明確にして
やわらかく説明
しましょう

慣れからくるうっかり
ミスには気をつけて

たらい回し
二度手間に
注意



(7)

不当要求・暴力行為等に対する対応

● 上司と対応しましょう

- ▶ 相手の住所・氏名・電話番号・用件等を確認する
- ▶ 湯茶等の接待はしない
- ▶ 言動には十分に注意する
- ▶ 相手に期待を抱かせるような発言は絶対にしない
- ▶ いかなる場合も署名・捺印はしない
- ▶ 暴力を受けた時は、すぐに警察へ通報する
- ▶ 「結構です」は禁句



(8)

⑤ 用件が終わったら

◆ 気持ちよくお帰りいただけましたか？

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

最後まで笑顔であいさつ



(9)

☛ ここがポイント

- お客様の目的は達成されたようですか？
- 満足してもらえたようですか？
- 自分の対応を振り返ってみよう

⑥ ことばのセンスアップ

Point

◆ 正しい敬語を使いましょう

- ▶ 年下でも、高齢な方に対しても敬語が基本
親しみをこめた敬語を使えるようにしたいものです
(親しみをこめても、ため口は不快と思う人は多い)

普通語	尊敬語 (相手に対して敬意を表す言葉)	謙譲語 (へりくだった言い方をして話す相手に敬意を表す言葉)	丁寧語 (上下関係とは別に、丁寧に表現したいときの言葉)
言う	おっしゃる	申す、申し上げる	です ます ございます
見る	ご覧になる	拝見する	
する	なさる	いたす	
聞く	お聞きになる	うけたまわる うかがう	
行く	お出でになる いらっしゃる	まいる、うかがう あがる	を語尾につける
来る	いらっしゃる おみえになる お越しになる	参る	
いる	いらっしゃる	おる	

Point

◆ 肯定的ないい方を心がけましょう

- 【例】「〇〇がないとできません」⇒「〇〇があればできます」
「今日中に何とかしてよ」
「できません」⇒「明日の午前中には対応させていただきます」

Point

◆ やさしい表現を心がけましょう

- 【例】「国保の手続きは済みましたか」
⇒「国民健康保険の手続きはお済みですか」

Point

◆ 相手への気づかいを伝えることば

● 依頼するとき

- ▶ おそれいりますが・・・
- ▶ お手数ですが・・・
- ▶ ご面倒ですが・・・
- ▶ よろしければ・・・



● わびるとき

- ▶ 申し訳ございませんが・・・
- ▶ あいにくでございますが・・・
- ▶ ご存知のことと思いますが・・・
- ▶ 大変残念でございますが・・・

● 名前を尋ねるとき

- ▶ 失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか・・・
- ▶ お差し支えなければ・・・

⑦ 電話対応のマナー

受け方

所属名と自分の名を名乗る 「はい、〇〇課〇〇です」とさわやかに (ベルが3回以上鳴ったら「お待たせしました」) 朝なら「おはようございます、〇〇課〇〇です」
相手確かめる 「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
あいさつをする 「いつもお世話になっております」
用件を聞く
重要事項は復唱
締めくくりのあいさつ 「失礼いたします」 相手の後から受話器を静かに置く

かけ方

メモを用意する 用件は5W1Hに整理しダイヤル
あいさつし所属名と自分の名を名乗る 「お世話になっております」「こちら 課の〇〇です」 「〇〇の件でお話したいのですが、ただ今よろしいでしょうか」
用件を要領よく伝える
しめくくりのあいさつをして電話を切る 「では、失礼いたします」

とりつき方

- 指名された職員名を復唱し、用件と一緒にとりつく
 (必要に応じて送話口を手でふさぎ保留ボタンを押す)

「〇〇様から 〇〇の件で電話です」

こんなときは

指名された人が電話にでるときは 「お待たせしました。〇〇です。 〇〇の件ですね」
他の部署へまわすときは 「恐れ入りますが、担当が 〇〇 課になります。 電話をまわしますのでそのままお待ちください」
時間がかかるときは 「 〇〇 のため、少々時間がかかりますので こちらからお電話させていただきますが よろしいでしょうか」 メモと口頭でフォロー
待ってもらうときは 「恐れ入りますが、〇〇は他の電話にでておりますので 少々お待ちください」



ここがポイント

- 電話も笑顔で
- 正しい姿勢 さわやかな声で
- 声の大きさやテンポに気配りを
 (正確に・簡潔に・丁寧に)

職員間でも電話のマナーを守りましょう

⑧ 明るいオフィスはあいさつから

◆ 気持ちの良いあいさつを心がけましょう

- ・朝（10時半頃までなら）
「おはようございます」
- ・長時間席をはずすときは
「〇〇にいきます」
- ・他部署を訪れるときは
「失礼します」
- ・帰ってきたときは
「ただいま戻りました」



仕事中に話しかけるときは
「今よろしいでしょうか」

廊下ですれ違ったら
「会釈か目礼を」

退庁する時は
「何か手伝いましょうか」
「お先に失礼します」



感謝の気持ちは
「ありがとう」

- 協力してもらった時は
感謝の気持ちを言葉に
しましょう



先輩や同僚又は部下は
「さん」づけで
上司を呼ぶときは
役職名で呼びましょう



「ご苦労さま」は
目下の者に対して
目上の人には
「お疲れさま」



👉 ここがポイント

- あいさつは、明るくさわやかに
- だれに対しても気持ちよく

⑨ オフィスマナー

◆ さわやかなオフィスをつくりましょう

- 腕組み、足組み、ほおづえ、ふんぞり返りをしていませんか？
- 私語、雑談、談笑をしている職員が見えるのは来客にとって不愉快です！
- 無愛想な対応は印象を悪くします！
- 私用の携帯電話は時間外に職場外でしましょう！
- ハラスメントの防止は、まず相手の気持ちになることです・・・
- サングダルと靴は使い分けましょう（サングダルは室内）



【整理整頓】



◆ ここがポイント

- 公私のけじめはハッキリと
- 常にテキパキとした動作でさわやかに
- 謙虚で素直な態度で
- 自分と相手の立場を考える
- 整理整頓は仕事の基本

⑩ 紹介のマナー

紹介は自分側、上司から順に紹介する

- 1対1を紹介(仲介)する場合は
 - ▶ 立場の低い人(役職・年齢)から紹介します
- 複数を紹介する場合
 - ▶ 自分側が複数いる場合は、相手に上位者から紹介します
 - ▶ 相手側を紹介する時も上位者から順に紹介します

お客様は会社名 + 役職 + 様づけで

「 の 課長の
〇〇様です」

上司に敬称はつけない

「わたしどもの
課長の〇〇です」



⑪ 名刺交換のマナー

名刺の渡し方

- 訪問した側から先に出します。
ただし、同時に出したら同時に交換しましょう
- 相手が複数の場合は、地位の高い人から渡します
- 名刺は目下の者から出すのが基本
- 着席していても必ず立ち上がって交換しましょう
- テーブルを挟んで渡すのはマナー違反
必ずテーブルの横に出て差し出しましょう
- 軽く会釈し、自己紹介しながら右手で差し出します
- 相手から見て正面になるように渡しましょう



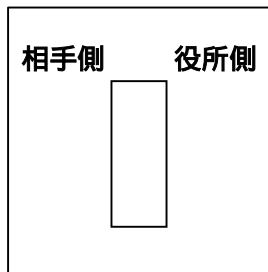
名刺の受け方

- 両手で丁寧に受け取る
同時に出した場合は、左手に持った名刺入れの上あるいは左手で受け取ります
- 文字に指をかけないように受け取ります
- 名前の読み方が分からない場合は確認しましょう
- 相手の所属、肩書き、名前、顔を
しっかり覚えてから名刺入れに
- 複数の人から受けるときはテーブルの上にならべてもよい



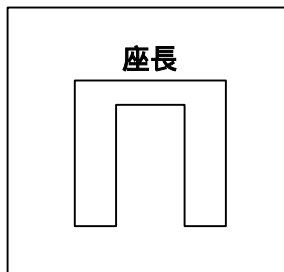
⑫席次等のマナーあれこれ

対面型会議室

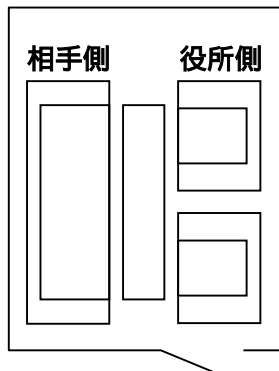


- ▶ 入口から遠いほど上席
- ▶ 座長がいる場合、座長を中心に座長に近いほど上席
- ▶ 応接室は、背もたれと肘掛のあるソファが一番上席
椅子がその次、肘掛のない椅子が末席

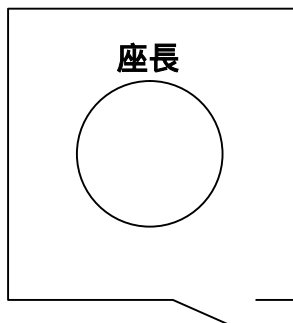
コの字型の会議室



応接室

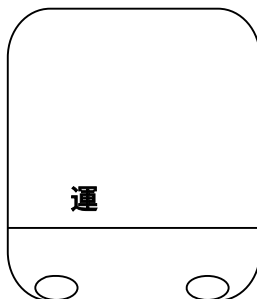


円卓型会議室

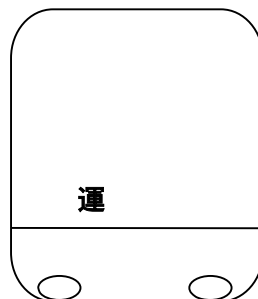


自動車

運転手がいる場合



持ち主が運転する場合



- ▶ 運転手がいる場合、後部座席右が最上席
- ▶ 後部に3人座るときは、中央が末席

案内のしかた

- ▶ 案内をするときは
「〇〇へご案内いたします」と行き先を告げ
斜め前を先に立って案内しましょう
- ▶ エレベーターでは
来客がドアにはさまれないよう気をつけて
「〇階まで参ります」と行き先を告げましょう
- ▶ 曲がる場所、階段などでは
「こちらです」と声をかけましょう
- ▶ 部屋に入ったら
上席を手で示し「どうぞこちらにおかけください」と言って勧めましょう



お茶の出し方

- ▶ お客様から先に、次いで内部の者に
- ▶ 上位の人から先に、わからなければ上座から
- ▶ お盆はテーブルの端にいったん置き
茶碗は茶たぐに載せて出すのが礼儀
- ▶ お客様の「右側」にお茶を出すのが基本
ただし、書類等の位置によっては適宜に
その際「失礼します」の一言を添えましょう



