

# 千葉市職員のための 接遇マニュアル

～あなたが千葉市役所の代表です！～



平成24年3月  
(令和6年4月改定版)

千葉市

## < 目 次 >

序章 あなたが千葉市役所の代表です .....	1
インターネットモニターアンケート「市民対応に対する満足度調査」結果 .....	2
第1章 接遇の基本.....	3
1 身だしなみ .....	3
第一印象を決める要因.....	3
服装の前提 .....	4
基本の服装 .....	4
軽装勤務（ナチュラルビズ） .....	5
身だしなみのチェック.....	7
2 あいさつ.....	10
あいさつの基本.....	10
3 感じの良い態度.....	11
表情・声.....	11
聴き方・話し方.....	11
姿勢・動作 .....	12
4 言葉づかい .....	13
正しい敬語 .....	13
言いまわしのポイント.....	15
第2章 窓口対応・電話対応.....	16
1 窓口対応 .....	16
より配慮を要する市民への対応.....	19
2 電話対応 .....	21
電話の受け方.....	21
電話のかけ方.....	23
第3章 クレーム対応.....	24
1 クレーム対応の流れ.....	24
2 クレームを日常業務で活かすために .....	25
困った時のために .....	26
あとがき .....	26

## 序章 あなたが千葉市役所の代表です

現在、私たち千葉市職員は、これまでの市政運営のあり方を根本的に見直さなければならぬような、構造的かつ急激な社会環境の変化に直面しています。

今後は、市税収入の伸び悩みや将来的な人口減少を前提としつつ、多様で高度な市民ニーズに responding していかなければなりません。そのためには、これまでの人口増加・経済成長を前提とした市政運営の考え方や手法を根本的に見直すとともに、市民、団体、企業等の多様な主体との連携によるまちづくりを進めていくことが必要です。

これらの方々との信頼関係・協力関係を築く第一歩として、「接遇」により、市役所へのイメージや評価、さらには満足度を向上させていくことが、今後ますます重要になってきます。

私たち職員は、日頃「接遇」についてどのように考えているでしょうか。市役所にとって、市民、団体、企業等の方々は、「お客様」です。これらのお客様に対しての接遇を、「自分はできている、うまく実践している」と考えている職員も多いかもしれません。しかし、次ページのインターネットモニターアンケートのように、お客様から職員の接遇については指摘をいただくこともあります。

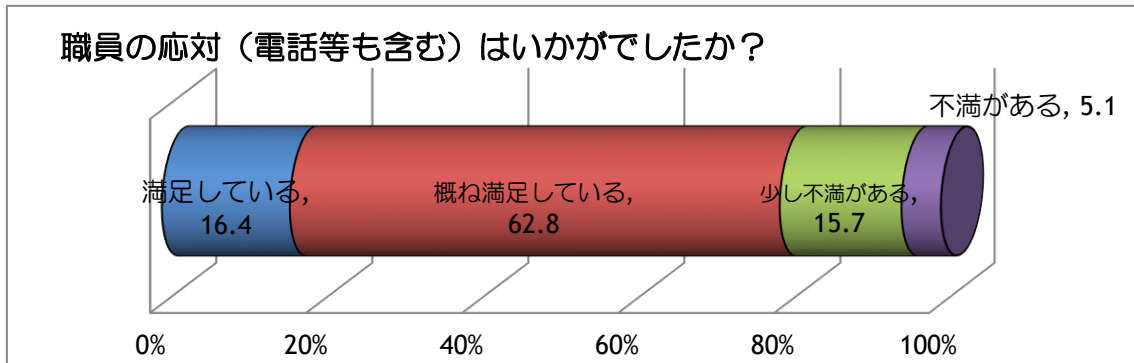
市役所業務の基本はサービスの提供であり、その根幹である「接遇」によって、お客様と職員が気持ちよく関わる必要があります。お客様から信頼され、親しまれる市役所を目指すため、接遇は必要なのです。そして、そのためには一人ひとりの職員が「千葉市役所の代表」という自覚を持って接遇に取り組むことが、お客様との信頼関係につながっていくのではないのでしょうか。

この接遇マニュアルは、接遇の手引書である「ホット&フレッシュ」を全面改定し、正規職員だけでなく、会計年度任用職員等を含めた全職員を対象として、「接遇の心構えと行動」や「具体的で役に立つテクニック」をまとめたものです。職員が日々の業務において実践するとともに、各職場での職場研修（OJT）の中で活用してください。また、管理監督職においては、この接遇マニュアルを、所属職員に対する身だしなみを含めた接遇の指導に役立てていただきたいと思います。

市役所に対する満足度を向上させ、お客様との間の信頼関係・協力関係を築くために、「千葉市役所の代表」である「あなた」の行動が必要なのです。

## インターネットモニターアンケート「市民対応に対する満足度調査」結果

◎実施概要 実施期間：平成23年9月14日～21日  
回答者数：1,000人



### ◎アンケートでいただいたご意見

- ・ 親切な職員もいれば横柄な職員もいて、個人差が大きい。市民と同じ目線に立ち、対応してほしい。
- ・ 目が合ってもあいさつしない、市民から呼びかけないと対応しない職員がいる。
- ・ 書類を出すだけでも、笑顔がほしい。
- ・ 聞きたいことがうまく言葉に表せないとき、職員に責められているように感じた。
- ・ 職員はどんな年齢層にもきちんと敬語を使ってほしい。
- ・ 制度の説明は、職員は理解しているから簡単かもしれないが、素人にはもっと分かりやすく説明してほしい。
- ・ 年配の男性職員の対応が無愛想だったり、嫌そうな顔をしたりと不快になることが多い。
- ・ 職員に「こちらでは分かりません」と答えられると非常に困る。
- ・ 最近の区役所は、特に女性職員の服装が軽装化しすぎている。
- ・ 業者への対応が横柄な職員がいる。業者が相手でも、サービス業としての適切な対応をお願いしたい。

### ※市民の方からこのようなあたたかいご意見もいただいています

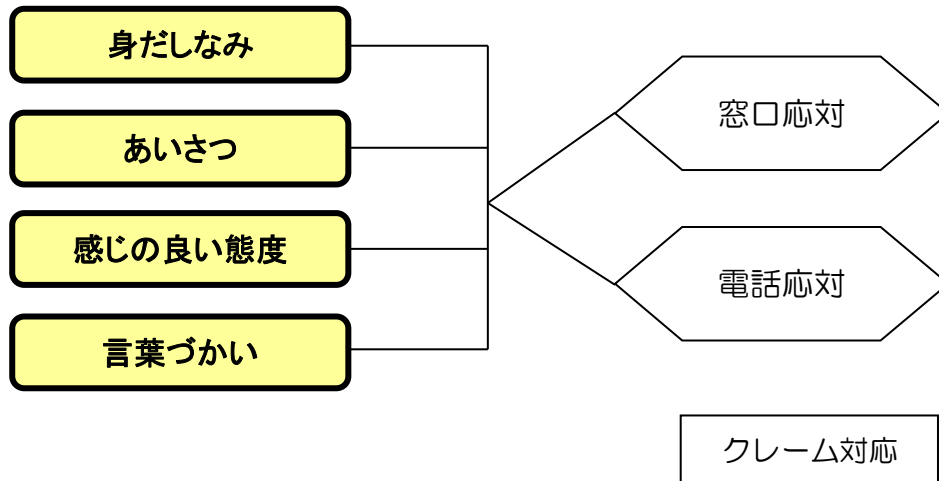
- ・ 仕事が的確で速く、相談にも親身にのってもらえる。千葉市民で良かった。
- ・ 最近はとても丁寧に対応してくれ、親しみやすい印象がある。
- ・ お年寄りの対応に苦労している職員を見たが、嫌な顔一つせず丁寧に何度も説明していて好感を持たた。

**市民満足度を上げるためにも、市役所全体の接遇を向上させましょう！**

※インターネットモニター制度…市政の各分野における課題などについて、登録していただいた市民に、インターネットによるアンケート調査にご回答いただき、その調査結果を市の施策の企画立案などに活用していくもの

## 第1章 接遇の基本

接遇の基本は、「身だしなみ」、「あいさつ」、「感じの良い態度」、「言葉づかい」です。これらを身につけることが接遇の第一歩です。



### 1 身だしなみ

職場での身だしなみは、仕事や周囲の人に対しての誠意の表れともいえます。「清潔感」、「機能性」、そして「相手に不快感を与えない」ことが重要です。

職場は個性や流行を取り入れたオシャレをする場ではありません。私たちにとって仕事をする場所ですから、プライベートとは区別し、社会人として職場にふさわしい身だしなみを整えましょう。

#### 第一印象を決める要因

第一印象は、出会いの数秒で判断されるといわれています。第一印象を決める大きな割合を占める“見た目”すなわち「身だしなみ」に気を配ることは重要です。

「見た目」が  
重要なんだ



#### ◎第一印象を決める要因（メラビアンの法則より）

第1位	見た目	身だしなみ・表情・視線・姿勢・動作	55%
第2位	話し方	声の大きさ・トーン・スピード・滑舌・抑揚	38%
第3位	内容	言葉づかい・話の内容	7%

では、どのような服装が良いのでしょうか？

## 服装の前提

- ▶ 服装は、種類・色・柄・型が
  - ① 華美ではなく、相手に不快感を与えないもの
  - ② 公務員としての品位が損なわれないもの
- ▶ TPO（時・場所・場面）に応じたもの

## 基本の服装

職員の基本の服装は次のとおりとします。

- ◆ スーツ上下又はジャケット（カーディガン可）・ネクタイ着用
  - ◆ ワイシャツ・ブラウスなど基本は襟のあるものを着用  
（襟のないもの場合は、カーディガンやジャケットをはおる）
  - ◆ シンプルなスカート・パンツで、靴下やストッキング・タイツも着用
  - ◆ 靴は動きやすくシンプルなデザインのもので、かかとの押さえがあるものを着用  
（かかとの押さえのないサンダルやミュールは不可）
- ※ 保育士・技術職・技能員などの職種は、各職場に応じた身だしなみを基本とします。

### 基本の服装



←ネクタイ・ワイシャツは派手すぎないものを選びましょう。  
ワイシャツの下には、目立たない色の無地のアンダーウェアを着用します。



←襟のないものにはカーディガンやジャケットをはおります。

## 軽装勤務（ナチュラルビズ）

一方、職員自らが快適で働きやすい服装を選択することや、脱炭素社会の実現に向けた率先行動をとることも大切です。

通常業務時は、TPOに合わせることを前提に、年間を通じて基本の服装での勤務のほか、ノーネクタイ・ノージャケットなどの軽装での勤務（ナチュラルビズ）とします。

なお、式典への出席等、社会通念上必要と判断される場においては、ネクタイを着用するなど基本の服装によることとします。

### 軽装の例

- ◆ トップス  
ベスト、セーター、フリース、シャツ・ブラウス（襟無し）、タートルネック、ポロシャツ
- ◆ ボトムス  
チノパン
- ◆ 靴  
スニーカー

### 軽装の例



ベスト



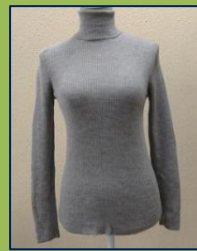
セーター



フリース



襟無しシャツ



タートルネック



ポロシャツ



チノパン



スニーカー

色、柄、型は、相手に不快感を与えたり、公務員としての品位が損なわれないよう、華美なものは、避けましょう。

悪い例



派手な色や柄のシャツ



タートルネックでも襟元が大きいもの



厚底スニーカーなど、デザインがカジュアルすぎるもの



かかとの押さえはあるが、カジュアルすぎるサンダル



素足の出してしまう丈の短い靴下



スーツに白い靴下

また、「軽装＝どんな服装でも良い」ということではありません。次の服装は避けましょう。

着用を避ける服装

- ◆ トップス  
Tシャツ、ウィンドブレーカー、フード付きの上着（パーカー等）、スウェット、トレーナー、ジャージ
- ◆ ボトムス  
デニム、スウェットパンツ
- ◆ 靴  
ブーツ



## 着用を避ける服装



スウェットやパーカー



ウインドブレーカー



Tシャツ



デニム



スウェットパンツ



ブーツ

このほかの服装については、華美ではなく、相手に不快感を与えないもの、公務員としての品位が損なわれないもの、TPO（時・場所・場面）に応じたものであることを前提に、それぞれの所属の業務や職場環境等を踏まえた服装とします。

## 身だしなみのチェック

あなたの身だしなみは、相手に不快感を与えていませんか。出勤前に鏡の前でチェックするなど、自分自身の身だしなみに気を配りましょう。また、職場内でもお互いにチェックし合いましょう。

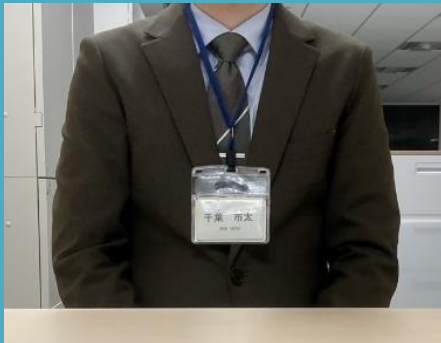
### ◎身だしなみチェックリスト

箇所	チェックポイント	チェック欄
名札	見える位置に必ず着用していますか。 (座った時にカウンターに隠れないこと)	
髪	フケ・寝ぐせはありませんか	

箇所	チェックポイント	チェック欄
髪	髪色は明るすぎませんか (基本は瞳・眉の色に近い「自然色」)	
	清潔ですっきりと見えますか	
	動作のたびに顔にかかる場合はまとめていますか	
顔	歯・口元は清潔で、口臭はありませんか (タバコ臭にも注意)	
	ひげはきれいに剃られていますか	
	健康的に見えるナチュラルメイクで、化粧崩れしていませんか。	
手	爪は短くそろえ、清潔ですか	
	マニキュアは肌になじむ色で、はげていませんか (ネイルアートは避けましょう)	
香水	匂いが強すぎませんか	
服装	汚れ・しわ・ほつれがありませんか	
	ボタンが外れたり、取れかかったりしていませんか	
	ズボンはきちんとプレスされていますか	
	ズボンを低い位置ではいていませんか	
	洋服の色や柄は派手すぎませんか	
	体のラインを強調する服や露出の多い服ではありませんか (胸元の大きく開いた服、ミニスカート、ホットパンツ等は避けましょう)	
	デザインが奇抜だったり、カジュアル過ぎたりしませんか (デニムやスウェット、ミニスカートやハーフパンツ等は避けましょう)	
	アクセサリなどは華美ではありませんか	
	靴下はボトムスや靴と調和した色ですか (目立つ色やカジュアル過ぎるデザインは避けましょう)	
	靴下はたるんでいませんか、長さは十分ですか	
	素足が見えていませんか (十分な長さの靴下やストッキング、タイツを着用し、丈の短い靴下は避けましょう)	

箇所	チェックポイント	チェック欄
靴	かかとの押さえのないサンダルをはいていませんか (おさえがあってもカジュアルなデザインは避けましょう)	
	汚れや型崩れ、つま先やかかとの傷みはありませんか	
	服装にあった色で、動きやすくシンプルなデザインですか	
	ヒールは細すぎず、高さは3～5 cm程度ですか (お客さまからの印象だけでなく、執務中の事故やけがを防ぎましょう)	

### 名札の位置



←立った時も座った時も、カウンター越しにお客さまから名札が見えるように、ストラップの長さを調整しましょう。  
名札が裏返った時に備えて、裏面に名札のコピーなどを入れておくと安心です。

## 2 あいさつ

あいさつは、「私はあなたを確認しました」というコミュニケーションの第一歩です。自分からあいさつすることで、前向きな印象を与え、スムーズな対応が実現します。

朝10時頃までは 「おはようございます」  
それ以降は 「こんにちは」「いらっしゃいませ」

### あいさつの基本

- ◆相手より先に相手の目を見て元気に声をかける。
- ◆お辞儀をし、もう一度笑顔とアイコンタクトを添える。
- ◆窓口に限らず、廊下などですれ違うお客様や職員同士でもあいさつする。

おはようございます！



### 職員同士でもあいさつしましょう

職員同士の活発なあいさつで、明るい職場を作りましょう。

- ・出勤したら・・・「おはようございます」
- ・外出（離席）時は・「〇〇（課）へ行って参ります」 「行ってらっしゃい」
- ・帰庁した時は・・・「ただ今帰りました」 「お帰りなさい」
- ・退庁するときは・・・「お先に失礼します」 「お疲れ様でした」
- ・職員同士の電話やメール文頭のあいさつは、「お疲れ様です」を使いましょう。  
（「お世話になっております」はお客様に向ける言葉です。職員同士では「お疲れ様です」を使用し、お互いの労をねぎらいましょう。）

### 3 感じの良い態度

感じの良い態度とは、「笑顔」、「笑声（えごえ）＊」など、相手に対する前向きな気持ちや表情や声・動作として表れたものです。日頃から自分の態度を意識し、お客様が安心できる雰囲気を作りましょう。

#### 表情・声

##### ◎表情（笑顔）

- ◆口角を上げる。
- ◆優しい目もとで、相手をやわらかく見る。



##### ◎声（笑声）

＊笑声とは：電話等で顔が見えなくてもにこやかな顔が想像できるような声のこと

- ◆地声より1トーン高くし（地声が「♪ド」だとしたら「♪ソ」の音）、笑顔で話す。  
（お詫びなどの場合は1トーン下げる）

#### 聴き方・話し方

##### ◎聴き方

- ◆相手の話を遮らずに、最後まで聴く。  
「いや」、「でも」、「しかし」、「だから」、「とにかく」などと割って入らない。  
※自分が担当でないと分かってても、唐突に話を遮らない。
- ◆笑顔（状況にあった表情）で、相づちを打つ。  
「はい」、「そうですね」、などの相づちにより、きちんと聴いてくれているという安心感につながる。
- ◆メモをとる。  
話の内容を忘れないだけでなく、責任を持って聴く姿勢を表すことができる。
- ◆相手の話を復唱し、不明な点はその場で質問する。  
例)「〇〇ということですね」、「〇〇とおっしゃいますと、・・・ということでしょうか」

##### ◎話し方

- ◆聞き取りやすい声の大きさ、トーン、スピードで丁寧に話す。
- ◆明瞭な言葉で簡潔に分かりやすく話す。(→P17「④用件の処理（説明の仕方）」参照)  
「分かりません」、「多分」、「一応」、「～と思います」などのあいまいな言葉は避ける。  
「必要なものが3つあります」と最初に数を提示するなど、整理して話す。
- ◆一方的に話さない。  
相手が話の内容について考えたり、質問したりできる時間（間）をとる。

## 姿勢・動作

### ◎立ち方

- ◆背筋を伸ばし、相手に正対する。
- ◆手は前で軽く組む。
- ◆かかとをつけ、つま先は少し開く。



### ◎座り方

- ◆椅子に浅く腰掛け、背筋を伸ばし、相手に正対する。（背もたれに寄りかからない）



### ◎相手が気になるような動作に注意しましょう

（立っているとき）：後ろ手を組む・時計を見るなど

（座っているとき）：斜めを向く・肘をつく・頬杖をつく・ペンを回す・  
腕組み・足組み・貧乏ゆすりなど

### ◎お辞儀の仕方

- ①正しい立ち方であごを引き、腰から上体を倒す。
- ②素早く下げ、一瞬止めて、ゆっくりと戻す。
- ③角度は相手への気持ちや状況に合わせる。
  - 15度：会釈・すれ違いざま・急ぎの応対
  - 30度：通常礼・通常の応対
  - 45度：最敬礼・感謝や謝罪・最後の見送り



### ◎その他の動作

- ◆書類などの受け渡しは両手で行う。
- ◆方向や書類を示す際は手のひらを使い、指・ペン・あごなどで指さない。
- ◆常にきびきびとした動作で対応する。

## 4 言葉づかい

言葉はコミュニケーションの大切な手段です。同じ内容でも、言葉づかいによって相手の受け取り方が変わります。普段使っている言葉づかいを見直してみましょう。

### 正しい敬語

敬語を使うことは社会人としての基本です。正しい敬語を使うことで、相手からの信頼感につながります。

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・相手の動作や状態を立てて言うことによって、相手に敬意を表す言葉。
- ◆謙譲語・話し手自身の動作を低く言うことで、相手に敬意を表す言葉。
- ◆丁寧語・表現を丁寧にする事で相手に敬意を示し、話し手自身の品位を高める言葉。

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申し上げます	言います
見る	ご覧になる	拝見します	見ます
聞く	お聞きになる	伺います	聞きます
書く	お書きになる	お書きします	書きます
行く	いらっしゃる	参ります 伺います	行きます
来る	いらっしゃる お越しになる お見えになる おいでになる	参ります 伺います	来ます
する	なさる される	いたします	します
いる	いらっしゃる	おります	います
待つ	お待ちになる	お待ちします	待ちます

### ◎間違えやすい敬語に注意する

	誤った敬語	正しい敬語
二重敬語 (尊敬語×尊敬語)	おっしゃられる	おっしゃる 言われる
尊敬語と謙譲語の混合 (謙譲語×尊敬語)	そう申されましても 課長が申されました	そうおっしゃいまして(尊敬語) 課長が申しておりました(謙譲語)
内部と外部の混同	(外部に対して、自分の上司を) 〇〇部長がいらっしゃいました	部長の〇〇が参りました

◎このような言葉づかいをしていませんか

お客様に対して誤った言葉づかいをすることは、とても失礼です。千葉市職員として恥をかかないためにも、正しい言葉づかいをしましょう。



誤った言葉づかい	正しい言葉づかい
俺 僕 自分 あたし	わたくし
うち	わたくしども
あなた あんた おたく お客さん	お客様 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
じゃあ	では それでは
うん、うん	はい
すみません すいません	申し訳ございません
ちょっとお待ちください	少々お待ちいただけますか
〇〇でよろしかったでしょうか	〇〇でよろしいでしょうか
分かりました 了解しました	かしこまりました

<癖になっている言葉づかいにも気をつけましょう>

	気をつけたい言葉づかい	望ましい言葉づかい
～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 (資料です)
語尾を省略する	どのような・・・	どのようなご用件でしょうか
語尾を伸ばす	〇〇なんですよ～	〇〇でございます 〇〇です



無意識に使っているかも！



## 言いまわしのポイント

### ◎クッション言葉を使う

クッション言葉とは、依頼や拒否、反論、聞きにくいことを質問する場合に添える言葉です。ぶしつけな印象や、冷たい印象を和らげる効果があります。この後の「肯定形」や「依頼形」と併せて使うとより効果的です。〔→P18「◎お断りする場合」参照〕

依頼	恐れ入りますが ご面倒ですが ご足労をおかけしますが お手数をおかけしますが
拒否	あいにくですが 申し上げにくいのですが
反論	お言葉を返すようですが おっしゃることは分かりますが
質問	失礼ですが 差し支えなければ

### ◎否定形は肯定形に言い換える

お断りの言葉や反対意見は、否定形のまま伝えると事務的な印象を与えます。肯定形に言い換えるとやわらかい印象になり、話が伝わりやすくなります。

〔→P18「◎お断りする場合」参照〕

否定形	肯定形
できません 分かりません	いたしかねます 分かりかねます
ご本人でないとだめです	ご本人に来ていただく必要があります
ご本人以外の印鑑だと受付できません	ご本人のご印鑑があれば、受付できます

### ◎命令・指示は依頼形に言い換える

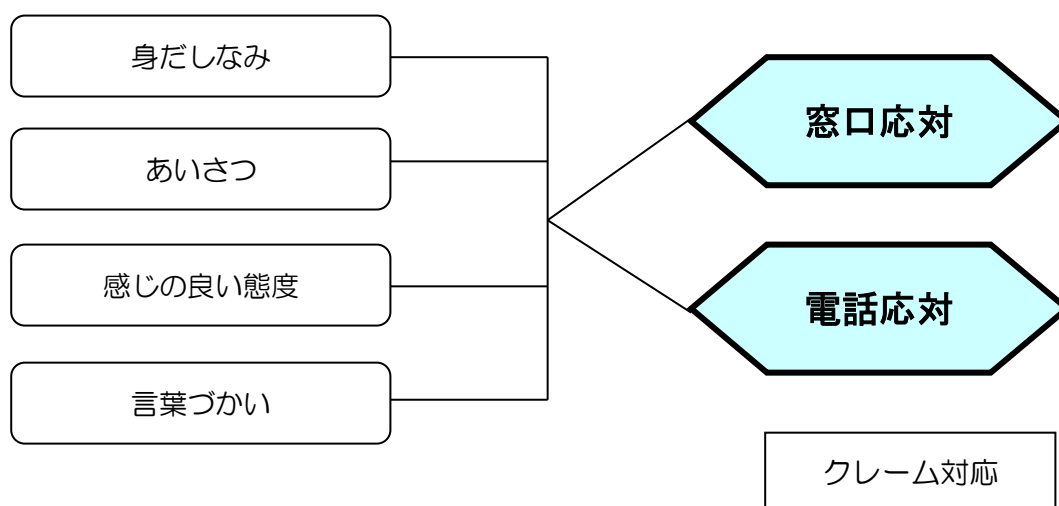
命令・指示は尊大な印象を与えてしまいます。依頼形に言い換えることで表現を和らげるとともに、相手に判断をゆだね、「させられている」という意識を持たせない効果があります。

命令・指示	依頼形
少々お待ちください	少々お待ちいただけますか
そこに並んでください	そちらにお並びいただけますか
年齢を書いてください	年齢をお書きいただけますか

## 第2章 窓口対応・電話対応

接遇の基本である「身だしなみ」、「あいさつ」、「感じの良い態度」、「言葉づかい」を身につけた後は、窓口対応・電話対応でこれらを実践していかなければいけません。

この章では、窓口対応・電話対応について、「基本的なポイント」、「具体的で役立つテクニック」をフロー形式で挙げています。



### 1 窓口対応

市役所を訪れるお客様には、忙しい中、時間を割いて来ている方、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ている方などさまざまな方がいます。気持ちよくスムーズに用件を済ませていただくことが重要です。

#### ① お出迎え

◎身だしなみを整え、名札を着用していますか。

(→P3「1 身だしなみ」参照)

◎普段から窓口に注意を向けましょう。

◎積極的に声をかけましょう。

◆朝10時頃まで →「おはようございます」

◆朝10時以降 →「こんにちは」 (→P10「2 あいさつ」参照)

◆相手から声をかけられてしまったら「お待たせして申し訳ありません」と一言添える。

◆迷っている様子のお客様にも「何かお探ですか」などの声をかける。

◆混雑時は「恐れ入りますが、少々お待ちください」と声をかけてからお待ちいただく。



## ② 用件の確認

◎ご用件を伺います。「本日はどのようなご用件でしょうか」

◆相手の身になって、最後まで話を聴く。

用件が自分の課（係）の仕事でなくても、正しく取り次ぐために途中で遮らない。

（→この後については、「③用件の判断（取り次ぎ）」参照）

◆用件を正確に把握するため、メモをとり、復唱（オウム返し）する。あいまいな点は質問する。（→P 11 「◎聴き方」参照）



## ③ 用件の判断（取り次ぎ）

◎自分で対応するか、取り次ぎが必要かを素早く判断します。

他課に取り次ぐ場合は、たらい回しに注意し、お客様に二度説明させません。

◆日頃から、自課の他係や他課の仕事内容を把握しておく。

◆「ちば市民便利帳」などを使って、用件の取り次ぎ先を探す。

（→P 26 「困ったときのために」参照）

◆自分で判断できないときは、上司や周囲の職員に確認する。「多分この課だろう」という思い込みで案内しない。

◆誤った部署に案内しないように、事前に電話などで確認する。その際には自分が伺った用件を取り次ぎ先に十分説明し、担当者の名前を確認するとよい。

◆やむを得ず2回以上取り次ぐ場合は、担当者を呼ぶなどの対応をする。

（1回目は必要な取り次ぎと言えるが、2回目以降はたらい回し）

◆高齢者など配慮を要するお客様の場合は、状況に応じて対応する。

（→P 19 「より配慮を要するお客様への対応」参照）

## ④ 用件の処理（説明の仕方）

◎分かりやすく説明します。

◆専門用語、略語は相手の理解度に合わせて言い換える。

例）「〇〇という言葉（制度）はご存知ですか」

◆資料やパンフレット等を提示しながら説明する。マーカーを引く、付箋紙をつけるなどの工夫をする。

◆説明の途中や最後に理解度を確認する。

例）「ここまででご不明な点はございませんか」

- ◆関連情報やアドバイスなどを説明に加える。同時に必要な手続き、関連機関の連絡先等も説明するとよい。

### ◎お待たせする場合

- ◆座ってお待ちいただく。「おかけになってお待ちください」などの声かけをする。
- ◆理由と目安の待ち時間を告げる。時間がかかる場合は途中経過を報告する。

例)「ただ今、担当の課に確認しております。あと〇分ほどお待ちいただけますでしょうか」

### ◎周囲の職員は窓口対応の妨げになってはいけません。

- ◆手が空いている職員は協力し、効率よく対応する。お客様の前での「私語」や「お茶飲み」は控える。
- ◆職員同士で話をする場合は窓口から離れる、声のトーンを落とす、などの配慮をする。

### ◎お断りする場合

- ◆クッション言葉＋肯定形を使う。(→P15「言いまわしのポイント」参照)
- ◆根拠や必要性を説明する。「法律・規則ですから」という言葉は最小限にする。
- ◆代案や選択肢を示す。

例)「このようになさってみてはいかがでしょうか」

クレーム(苦情)に対応する場合は、冷静にかつ真摯に対応することが必要です。  
(→P24「クレーム対応」参照)

## ⑤ 用件が終わったら

### ◎最後の印象も大切にしましょう。

- ◆他にご用件がないか確認する。

例)「他にご用件はございませんか」、「〇〇の手続きはお済みでしょうか」

- ◆市役所までおいでいただいたことに感謝する。お辞儀も忘れない。

(→P12「◎お辞儀の仕方」参照)

例)「お疲れ様でした」

「ありがとうございました」

「お気をつけてお帰りください」

「失礼いたします」

※「ご苦勞様でした」は使わない。

(目上の者が目下の者をねぎらう言葉です)



## より配慮を要する市民への対応

昨今、人口減少や少子高齢化社会の到来等の大きな社会環境の変化に伴い、多様な事情・背景を持った市民への配慮が、これまで以上に必要となっています。そこで、市職員として、多様な市民に配慮を行う際に、知っておくべき知識について掲載します。

### 高齢者の方への対応

- 印刷物は大きな文字、見やすいフォントで作成する。
- 大きな声で、ゆっくりと話し、専門用語や外来語は簡単な言葉に言い換える。
- 認知機能が落ちている方もいるので、困っている様子の方がいた場合、後ろから急に声をかけずに、視界に入る位置から声をかけるようにする。

### 障害者の方への対応

- 大きな声で、ゆっくりと話し、専門用語や外来語は簡単な言葉に言い換える。
- 障害の状態によって必要な対応が異なるので本人に必要な配慮を聞き、柔軟に対応する。  
例) 聴覚障害者の方に説明をする際には、筆談で対応したり、唇の動きで言葉が読み取れるように口を大きくゆっくり動かして対応する。  
より細かい障害の配慮方法については障害者自立支援課「障害を理由とする差別の解消に関する対応要領について」や、内閣府の合理的配慮等具体例データ集『合理的配慮サーチ』<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/>を御確認下さい。

### LGBTQ+ (※)の方への対応

- 戸籍上の性別と外見が異なる方に本人確認を行う際、氏名による確認は、氏名から推定される性別と外見の性別が異なり、名乗ることを躊躇する場合があるため、周囲に性別が判明しないよう以下の配慮をする。
  - ・書類の確認は、氏名は口にせず、書類の指差し等で行う。
  - ・窓口で呼び出す場合、番号等で対応する。やむを得ず氏名を呼ぶ場合は、名字のみにする。
- 電話対応時は、相手の周りにはいる人々に性別が判明しないように配慮する。
  - ・性別について確認する場合は、「はい」「いいえ」だけで回答できるようにする。
  - ・声質で相手の性別を決めつけないようにする。

より細かい LGBTQ+の方への配慮等については、ダイバーシティ推進事業部「LGBTを知りサポートするためのガイドライン」(H30.3月作成)をご確認ください。

※LGBTQ+

レスビアン(女性同性愛者)、ゲイ(男性同性愛者)、バイセクシュアル(両性愛者)、トランスジェンダー(性同一性障害)、クエスチョニング(どの性にも当てはまらない人)、プラスアルファ(前述の5つ以外の性的志向や性自認)の頭文字をとった単語であり、性的少数者の総称のひとつ。

### こどもを連れてきた方への対応

- こどもを連れてきた方を長時間対応する場合、個室で対応するなどの配慮をする。
- こどもに資料を配布する必要がある場合は発達段階によって、複雑な表現や、まだ教えられていない漢字などを理解することが困難なことがあるため、こどもに向けた資料を作成する際は、イラストや写真を取り入れ、やさしくわかりやすい言葉で表現する。
- 窓口対応や待ち時間が長くなりそうであれば、多目的トイレや、授乳が可能となるスペース等の場所をお知らせする。

### 外国人の方への対応

- よく聞かれる事項についてはあらかじめ翻訳したご案内用紙を作成し、正しく理解してもらえようにする。
- ※国際交流課に翻訳の事業があります。
- 国際交流協会の電話通訳サービスを利用する。
  - イラストや写真を取り入れ、やさしくわかりやすい言葉で表現する。
  - 漢字にローマ字やひらがな、カタカナなどでルビをつける。
  - 同音異義語に気を付けて、外国人に伝える。(風邪と風など)

#### 【コラム】

##### 性別の表現について適切に対応できていますか？

- 男女いずれかに偏らない表現を心がける。
  - ・職業の呼び方に気をつける。  
保母さん→保育士 看護婦→看護師 など
  - ・お客様のご家族の呼び方に気をつける。  
夫、妻、旦那様、奥様→配偶者、パートナー、お連れ合いの方  
お父さん、お母さん→保護者の方、ご家族の方
- 固定的な性別イメージや性別による役割分担を強調しない表現を心がける。
  - ・女性はピンク、男性はブルーなど、色を決めつけない。
  - ・男性は仕事、女性は家事・育児・介護をしている表現ではなく、仕事・家事・育児・介護のあらゆる場面で、男女が協力して担う姿を表現する。

## 2 電話対応

電話は声と言葉だけのコミュニケーションです。口の動きや表情など、目から入る情報がないため、より聞き取りやすく、分かりやすい対応が必要です。私たち職員に対する印象も声で決まるため、窓口以上に「笑声（えごえ）」など、声を意識しましょう。

### 電話の受け方

#### ① 電話に出る

◎3コール以内に電話をとり、あいさつしましょう。

◆朝10時頃まで → 「おはようございます」

◆朝10時以降 → 「こんにちは」「はい」

◆4コール以上鳴ってから出たとき→ 「(大変) お待たせいたしました」

「もしもし」は不要な言葉  
なので、使いません。

◎自分の所属と名前を必ず名乗ります。

例) 「千葉市役所〇〇課△△でございます」

「〇〇区役所△△課◇◇でございます」

◎相手を確認し、再びあいさつします。

例) 「〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」

※電話の相手が職員の場合は「お疲れ様です」

◆相手が名乗らない場合

例) 「失礼ですが、どちら様でしょうか」

◆聞き取りにくい場合

例) 「恐れ入りますが、お電話が遠いようです。もう一度お願いできますでしょうか」

#### ② 用件の確認

◎用件を伺います。 (→P11「◎聴き方」参照)

◆相づちの言葉を入れる。

例) 「はい」、「そうですね」など

◆メモをとりながら聴き、復唱して確認する。



#### ③ 用件の判断（取り次ぎ）

◎指名された職員・担当者に取り次ぐ場合

例) 「〇〇でございますね、少々お待ちくださいませ」

#### ◎指名された職員・担当者が不在の場合

例)「申し訳ございません。〇〇はただ今、席を外しております。(外出しております、他の電話に出ております、など)」

「よろしければ、代わりにご用件をお伺いたします(ご伝言を承ります)」

「戻りましたらこちらからご連絡いたします。お電話番号を教えてくださいませんか」

◆折り返しの電話や伝言を承ったときは、内容を復唱する。

#### ◎担当課に転送する場合

◆転送する前に、担当課名を伝える。

例)「担当の〇〇課におつなぎいたします」

◆転送先に用件を引き継ぐ。

例)「〇〇の件で△△様よりお電話です。用件は、□□・・・とのことです。よろしくお願いします」

◆転送されたら、所属と名前を名乗り、用件を確認する。

例)「お待たせいたしました。〇〇課の◇◇と申します。〇〇の件でございますね」

### ④ 用件の処理(説明・回答)

◎簡潔に、分かりやすく説明しましょう。(→P11「◎話し方」参照)

◆(必要に応じて)メモの用意をお願いする。

#### ◎お待たせする場合

例)「確認いたしますので、少々お待ちいただけますでしょうか」

◆1分以上お待たせする場合は、かけなおす。

例)「お調べするのに少々お時間がかかりますので、こちらからお電話を差し上げてよろしいでしょうか」

### ⑤ 電話を切る

◎話を締めくくり、電話を切ります。

◆最後にもう一度名乗る。「私、〇〇が承りました」

◆あいさつをする。

例)「失礼いたします」、「ありがとうございました」、「何かございましたら、ご連絡ください」など

◆相手が切ってから、静かに受話器を置く。

※基本はかけ手が先に切るが、3秒以上相手が切らなければ、切ってもよい。

担当者への取り次ぎや調べ物をする際は、短い時間でも必ず保留にしましょう。



## 電話のかけ方

### ① 電話をかける前に

- ◎電話をかけることは、こちらの都合で相手の時間を割くことになります。
- ◆かける時間帯に配慮する。朝一番、終業間際などの忙しい時間や昼休みは避ける。
- ◆相手の電話番号・所属・氏名を確認する。
- ◆短時間で済むよう、話す内容、順序をまとめておく。

### ② 電話をかける

- ◎あいさつをし、自分の所属と名前を名乗ります。

例)「おはようございます。千葉市役所〇〇課△△と申します」

「お世話になっております。〇〇区役所△△課◇◇と申します」

- ◎取り次ぎを依頼する場合

例)「恐れ入りますが、〇〇様はいらっしゃいますでしょうか」

### ③ 用件を話す

- ◎用件は、簡潔に要領よく話します。(→P11「◎話し方」参照)

例)「〇〇の件でお聞きしたいのですが、今よろしいでしょうか」

(相手が出ても、電話で話せる状態か、まず相手の都合を確認する)

- ◆最後に要点を確認します。

例)「〇〇ということで、よろしいでしょうか」

### ④ 電話を切る

- ◎あいさつをして、電話を切ります。

例)「お忙しい中、ありがとうございました。失礼いたします」

- ◆基本はかけ手が先に切るが、3秒数えてから静かに受話器を置く。

「がちゃん」という音をさせないように、指でフックを押してから受話器を置きます。

「ガチャ切り」  
禁止!



注意事項を貼った電話機

## 第3章 クレーム対応

お客様からは窓口や電話でクレーム（苦情）をいただくこともあります。お客様からの意見や要求に対しては、法令やルール、社会通念に照らして公平に判断し、日常業務に活かしていかなければなりません。

### 1 クレーム対応の流れ

クレームとは、市役所に対する要望や不足していることに気付かせてくれる「貴重なご意見」です。下記の流れで、誠意を持って前向きに対応しましょう。

#### ① 話を聴く

◎まずは、聴くことに専念します。

◆途中で遮らずに、冷静に、肯定的に聴く。

◆相づちを打ちながら、メモをとる。（→P11「◎聴き方」参照）



#### ② クレーム内容の確認

◎話が一区切りついたところで、内容を復唱します。

◆クレームに対応する私たちも動揺するため、復唱により行き違いを防ぐだけでなく、その間に冷静になり、返答を考えることができる。（→P11「◎聴き方」参照）

#### ③ クレーム内容の判断（取り次ぎ）

◎担当者に取り次ぐ場合、クレームのたらい回しは厳禁です。

（→P17（窓口）・P21（電話）「③用件の判断（取り次ぎ）」参照）

◆用件のみならずお客様の話の内容も確実に相手先に引き継ぎ、お客様に同じことを説明させない。

◆他課に取り次ぐ場合、窓口であれば担当者と呼ぶ、担当課までご案内する、電話であれば担当者からかけ直すなどの配慮をする。

#### ④ クレームへの対応

◎迷惑をかけたこと、不快にさせたことについて、まず謝罪します。

◆相手が不快に感じたことによりクレームが発生しているので、原因がどんなことであっても、また原因が自分になくても、まずは謝罪する。

例)「ご迷惑をおかけいたしまして、誠に申し訳ございません」

◎相手の考えを受け止め、共感する姿勢を示します。

◆指摘されたことは、素直な気持ちで聴く。

◎市側から丁寧な説明をします。 (→P11「◎話し方」参照)

◆まずは相手の主張を受け止めたうえで、こちらの立場や主張を説明する。

◆相手が誤解している点がある場合は、こちらの説明が足りなかった可能性もあるため、再度説明する。

◎責任を持って対応します。

◆責任回避と受け取られる言動はしない。「異動してきたばかりで」、「新人なので」などの言い訳をしない。

◆対応策を提示したら、後日必要に応じて、経過や結果を報告する。

◎対応する職員を孤立させず、組織で対応します。

◆複数で対応する。

◆回答に困る場合は、上司や周囲の職員に相談し、必要に応じて上司が同席するなどの対応をする。

## ⑤ 締めくくる

◎ご意見をいただいたことへの感謝で締めくくります。

◆改めてお詫びし、再発防止に努める、周知を図る、などの対応策を述べる。

例)「ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。今後このような事のないよう~いたします」

◆問題を指摘していただいた場合は感謝の言葉を述べる。

例)「ご指摘いただき、ありがとうございました。今後は~して参ります」

不当要求への対応は「不当要求行為等対応マニュアル」を参照  
(→人事課全庁フォルダに掲載)

## 2 クレームを日常業務で活かすために

### ◎原因を分析し、改善する

ルールや処理方法に問題があった場合は改善策を検討します。私たちの対応の仕方が原因であれば、この接遇マニュアルの該当部分を読み、改めましょう。

### ◎クレームに関する情報を共有する

◆クレーム内容や改善策を関係者(部署)で共有し、同様のクレームの再発を防止する。

◆クレームへの対応事例を共有することで、組織としてのクレーム対応力を向上させる。

## 困った時のために

### ◎調べるためのツール

- ちば市民便利帳  
暮らしに身近な市役所窓口の案内や各種手続きをまとめた市民向け冊子。  
(電子版掲載場所：千葉市HPトップページ「市の動きを知ろう！」→「ちば市民便利帳」)  
[http://www.scinex.co.jp/wagamachi/loco/12100/dl\\_pc.html](http://www.scinex.co.jp/wagamachi/loco/12100/dl_pc.html)
- ちば市政だより  
市政情報をお知らせする広報誌。毎月1回発行。  
(掲載場所：千葉市HPトップページ「千葉市のキホン」→「千葉市の広報」→「ちば市政だより」)  
<http://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/koho/saishingou.html>
- 千葉市役所コールセンターFAQ  
よくある質問と回答をキーワードなどを用いて検索することができる。  
(アクセス方法：CHAINS ポータルサイト「よくある質問と回答」または  
千葉市HPトップページ「お問い合わせの前に よくある質問と回答」)  
<http://www.callcenter.city.chiba.jp/>
- 千葉市HPトップページ  
「組織から探す」：<http://www.city.chiba.jp/portal/soshiki.html>

## あとがき

このマニュアルは、千葉市職員の接遇の手引書として長年親しまれてきた「ホット&フレッシュ」を10年ぶりに全面改定したものです。改定にあたり、広く職員の意見を取り入れるため、さまざまな職場から集まった8人の職員による「接遇マニュアルワーキンググループ」を設置し、接遇の目的や現状、課題と解決策について、4回にわたる討議を行いました。

なお、改定にあたって、他市の接遇マニュアルなどを参考とさせていただきました。



千葉県職員のための接遇マニュアル【令和6年4月改定版】

～ あなたが千葉県役所の代表です！ ～

千葉県総務局総務部人材育成課

〒260-8722 千葉県中央区千葉港1番1号

(電話) 043-245-5652 (FAX) 043-245-5555