



# 基本マナーマニュアル



満足いただける接遇に向け



三重県南伊勢町役場

## はじめに

お客様に役場のイメージを最も快く印象づけるには、職員一人ひとりの適切な言葉づかいや行動、服装といった接遇対応が基本的なものになります。そして、快適な職場にするためにも仕事上でのマナーを心得る必要があります。マナーの心得がない職員の対応は、お客様に不快な思いをさせ、役場のイメージをも悪くさせ、ひいては役場の業務遂行にも影響を及ぼすことにもなりかねません。

また、ビジネスマナーは、新人のみならず、ベテラン職員でもついうっかり忘れてしまうことも少なくはありません。全ての職員が進んでマナーを身につける積極的な姿勢が大切です。ここでは、知っていそうで知らない、でも知らないでは済まされない、ビジネスマナーの基本について紹介します。



---

<b>1 . 基本マナー編</b>	
ビジネスマナーとは	1
あいさつのマナー	1
言葉の使い方	2
上司からの指示を受けるとき	5
上司に報告するとき	5
<b>2 . 接客マナー編</b>	
来客を迎える心構え	6
対応の7大基礎用語	6
苦情における対応	8
<b>3 . 電話マナー編</b>	
電話の受け方	9
電話のかけ方	9
こんなときどうする	11
苦情電話が駆ってきたら	12
<b>4 . 席次マナー編</b>	
会議室・応接室の席次	14
列車・車の席次	14
<b>5 . Eメールマナー編</b>	
基本マナー	15
宛先とCC、BCC	16
メールを書くときの注意点	16
<b>6 . FAXマナー編</b>	
基本マナー	17
文書を受け取ったとき	17
秘文書は送らない	17

### 1. 基本マナー編

#### ビジネスマナーとは

##### (1) ビジネスマナーのコンセプト

ビジネスはお客様あってのもの。お客様に対するマナーの徹底はビジネスの基本となります。敬意をもって期待に応え、信頼される良い人間関係をつくり上げましょう。

##### (2) ビジネスマナーの重要性

ビジネス時のマナーだけではなく、ビジネスに関わりない日常生活でも社会人としてのマナーが必要です。マナーの実践は新人だけでなく、中堅・ベテラン・管理者にとっても自らの行動の規範として必要になっています。

#### あいさつのマナー

##### (1) 印象は何で決まる？

昔から「目は口ほどにものを言う」と言われるように、言葉で話すことだけが意思表示とは限りません。アメリカの心理学者であるメラビアンのによると、人の印象のコミュニケーションに占める割合は、言葉がわずか1割にも満たず、話し方が約4割、表情・動作が約6割を占めるといわれています。つまり、人の印象は、話の内容よりも目や耳で評価している部分が非常に大きいといえます。

##### (2) あいさつの基本

明るく元気な声であいさつすると自分自身の気持ちが晴れやかになります。そして相手の心にも伝わり、相手も明るく豊かな気持ちに満たされるものです。より良い人間関係を築くために明るく元気なあいさつを励行しましょう。

#### あいさつのポイント

##### あいさつは先手必勝

言おうかどうか迷っている間に、相手から声をかけられたときのバツの悪いこと。「先に言っておけばよかった」と思っても、あとの祭りです。職場の誰とどこで出会っても、まず、自分から明るく笑顔であいさつをしましょう。

##### あいさつは心の鏡

心のこもっていないあいさつは、形式だけのものと相手にわかってしまうものです。対応技術に慣れても、心は慣れてはなりません。

##### 役場外でもあいさつを

通勤時や外出中、路上でお客様にお会いしたときも、庁舎内と同じようにあいさつしましょう。

「笑顔と第一声を大切に！」



## あいさつの基本用語

『おはようございます』

一日の始まりのあいさつです。「今日も一日よろしくお願いします」という気持ちを込めて大きな声でさわやかに！

『ありがとうございます』

美しい言葉です。素直に感謝の気持ちを表現します。いつもこの言葉を言える気持ちを大切にしましょう。

『失礼しました』『申し訳ございません』

失敗は誰にでもあることです。気持ちを込めてお断りを素直に言いましょう。

『おつかれさまでした』

お互いをねぎらう言葉です。外出していた人が戻ったときにも明るくこの言葉で迎えましょう。「ご苦労さま」は、目上の人から目下の人への言葉です。注意しましょう。

『お先に失礼します』

帰り際のあいさつは一日の疲れをいやす泉です。残っている人への帰宅報告でもあります。必ずひと言あいさつをして帰りましょう。

## 言葉の使い方

話は、言葉だけのものではなく、身体全体を使っています。そのため、口先だけで話し方を練習しても上達しません。大切なのは「相手の立場に立つ心」です。滑らかな話し方でも、その話し言葉から出た誠実さ・親切心が感じられるとき、その言葉はすばらしいものとなります。話し言葉は重要な「心」を伝える道具なのです。

また、話し方や言葉づかいは、その人の品位・教養をよく表すものです。言葉づかいや話し方で「南伊勢町役場のイメージ」を量られることもあります。私たちは、いつでも、どんな相手にでも心のこもった感じの良い話ができるようになりましょう。

## (1) よい会話とは

正しく	正しい発音・アクセント・イントネーション・敬語で話しましょう。
わかりやすく	できるだけやさしい言葉を使いましょう。専門用語の使用はできるだけ避けます。
感じよく	声の大きさに気をつけましょう。大きいと粗雑、小さいと消極的な印象を与えがちです。
明るくハッキリした声で	背筋を伸ばして正しい姿勢で話せば、明るくハッキリした声になります。
適度な速さで	一気にまくしたてないように「間」を入れます。
相手の目を見て	相手の目を見ないで話すことは、無視したことになります。ただし、ジッとのぞき込むのは失礼になるので注意。

## 1. 基本マナー編

### (2) 敬語の種類と使い分け

敬語は、相手に対する敬意の表現であり、職場では他人に対する言葉の決まり、すなわち社会人としてのエチケットです。上手に敬語を使ってコミュニケーションを図りましょう。敬語の上達法は慣れることです。ゆっくりとあがらないで話してみましょう。ひとつずつ正しく使えるように練習することが大切です。

そして、注意しなければならないことは、私たちの誠意です。相手を敬う気持ちがなければ敬語は使えません。相手に不快な感じを与えないよう、また、相手に誤解や嫌悪感を抱かせぬような配慮を常に心得ておくことが必要です。

尊敬語・・・相手を敬う気持ちを表現するときに使います。

例：行く いらっしゃる 言う おっしゃる 見る ご覧になる  
お元気、お荷物、ご出張（接頭語）  
山田様、鈴木課長、奥様（接尾語）

丁寧語・・・相手に対する敬意を表現したり、話し手が自分の品位を保ったりするために使います。

例：ある あります、ございます 思う 思います  
今日 本日 ちょっと 少々

謙譲語・・・自分を謙遜して相手を立てるときに使います。

例：行く うかがう 言う 申す 見る 拝見する  
わたくしども、わたくし

#### 知っておきたい動詞の変化

用語	尊敬語	丁寧語	謙譲語
基本	語尾に 「れる」「られる」 「お……なる」	「ございます」 「ます」「です」を 付ける	語尾に 「～させていただく」 「お……いたす」
言う	おっしゃる	言います	申す
聞く	お聞きになる	聞きます	うかがう
見る	ご覧になる	見ます	拝見する
食べる	召し上がる	食べます	いただく
する	なさる	します	いたす
行く	いらっしゃる	行きます	うかがう
来る	おいでになる	来ます	まいる
知る	知っていらっしゃる	知っています	存じる
会う	会われる	会います	お会いする
もらう	お受けになる	もらいます	ちょうだいする

## (3) 断り方・謝り方・頼み方のマナー

## 断り方のマナー

まず、よく相手の申し出を聞くのが第一。断りの言葉は、誠意を込めて「申し訳ありませんが」と頭を下げて言えば柔らかくなります。

「私どもの力不足で」「法の規定で決められておりまして」「お力になれず残念です」など、断るときにも相手の責任ではないというニュアンスが必要です。

## 誤り方のマナー

「失礼があったそうで」の「～そうで」は、どこか責任逃れをしようとしている証拠。自己弁護は役場全体の評価を下げることに繋がります。

姿勢を正し、恐縮した態度で、「申し訳ございません」と頭を下げることです。

## 頼み方のマナー

教えを請うとき：「ご都合のいいとき、10分ほどお時間いただけませんか」と、まず相手の都合を第一に。

協力を頼むとき：時と場合によっては、上司からの援護射撃も必要。書類で、電話で、会って、と事の重要性を考えて手段を選びます。押し付けがましい、身勝手ととられないよう、相手の意見も十分聞く態度で臨みましょう。

## 会話フレーズ例

あいさつする	「いらっしゃいませ」「いつもお世話になっております」 「ご無沙汰いたしております」「お待たせいたしました」
承知する	「かしこまりました」「承知いたしました」「承りました」 「それで結構でございます」
感謝する	「非常にありがたく存じます」「恐れ入ります」
謝罪する	(気がつきませんで・至りませんで)「申し訳ございません」 「失礼いたしました」「ご迷惑をおかけしました」
依頼する	「恐れ入りますが(お手数ですが) していただけますか」 「申し訳ありませんが をお願いできますか」
質問する	「少々お伺いしたいことがあるのですが」 「どのようなご用件でしょうか」
確認する	「もう一度おっしゃっていただけますか」 (これで)「いかがでしょうか/よろしいでしょうか」
断る	(非常に・まことに)「残念ですが、 いたしかねます」 (あいにくですが)「私の一存では決めかねますので...」
答えられない	「わかりかねますが」「存じませんので、お答えいたしかねますが」
時間をいただく	「お手すきでしたら(ご都合がよろしければ) 少々お時間をいただけますでしょうか」

### 上司から指示を受けるとき

指示は最後まで遮らずに聞き、質問は後にします。

要点をメモする：指示を受けるときは必ずメモを取ります。5W1H（何を・なぜ・いつ/いつまでに・どこで・だれが・どうやって）を確実に把握しましょう。

カラ返事はしない：できそうもないときは、状況を説明して優先順位などの判断を仰ぎます。

最後に復唱して確認：指示の要点は繰り返して確認します。特に、氏名や数字、固有名詞は正確に覚えましょう。

### 上司に報告するとき

タイミングよく報告：上司に「あれはどうなった？」と聞かれてからでは遅すぎます。指示事項が完了したら、直ちに報告します。ただし、今話して良いかどうかは、上司の都合を聞いてから話し出します。

必要とあれば中間報告：仕事が長引く場合、中間報告は絶対必要。約束の期限までにできそうにないときも、即刻上司に報告して指示を受けましょう。

報告は簡潔に：まず最初に結論を伝えます。次に原因、経過の順に述べます。前もって報告事項をまとめる習慣を身につけましょう。また、直前になって「できません」と報告するのではなく、悪いニュースほど早く伝え、適切な指示を仰ぎます。

### 言葉づかいケース

依頼するとき：「恐れ入りますが」で始めて「～をお願いできますか」「～をしていただけませんか」。

同意するとき：「はい、かしこまりました」「承知いたしました」。

断るとき：「いたしかねます」「わかりかねます」と婉曲に。「できません」「わかりません」ではあまりに不愛想です。

謝罪するとき：「申し訳ございません」が最適。「ごめんなさい」「すみません」は仕事上では不適當な言葉になります。

礼を述べるとき：「ありがとうございます」「おそれいります」「おつかれさまでした」



#### 守れてますか？ マナー基本6か条

1. 時間は厳守、ルーズは社会人失格。
2. 笑顔とあいさつで親切なお客様対応。
3. 好感が持てる服装、身だしなみの励行。
4. 公私混同はタブー。親しき仲にも...です。
5. デスクの上は常に整理整頓。
6. 外出するときは、ひと言ことわりを入れる。



## 2 . 接客マナー編

### 来客を迎える心構え

お客様は、私たち一人ひとりの対応を見て南伊勢町役場のイメージを描いてしまうものです。お客様への対応は役場の重要な仕事のひとつであり、好感を持たれることが役場の大きなPRになります。

自分への来客ではないからと見て見ぬふりをするのはマナー違反です。常に、正確、迅速、丁寧、簡潔を念頭に満足いただけるサービスに心がけてください。

また、来客の期待する対応は、用件を早く処理してほしい、親切にしてほしい、公平・平等に接してほしい、美しい言葉とケジメある態度で接してほしい、です。明るいついで表情で、分かりやすく相手の反応を見ながら、話す速度に気をつけ語尾までハッキリ発音しましょう。

特に、話の受け手の対応として大切なことは、話の腰を折らない、相槌を打つ、話し手の目を見る、よそよそしい態度で聞かない、揚足をとらない、です。日ごろから習慣づけることに努めてください。

### 対応の7大基本用語

どんな立派な言葉も事務的に使ったのでは、機械を相手にしているようで、私たちの誠意は伝わりません。お客様をお迎えし、お帰りいただくまでの会話の要となる基本用語を覚えましょう。この基本用語は、どの言葉もお客様に満足を与える大切な役割を果たします。

#### ① 『こんにちは、いらっしゃいませ』

対応の基本はこの言葉から始まります。「よくいらっしゃいました」と「いかがでしたしょう」の二つの意味を持つ言葉です。お客様の顔を見て笑顔で声をかけましょう。

#### ② 『かしこまりました』

「私が確かに受けいたしました」という責任の所在を明らかにする言葉です。この言葉でお客様は、安心します。ハッキリと、お客様の目を見て言いましょう。「わかりました」では、生意気に聞こえ、反感を持たれることがあります。

#### ③ 『少々お待ちくださいませ』

やむを得ずお待たせするときに使います。「ちょっと」と言いがちですが「少々」といいます。長くお待たせする場合は、所要時間と理由を付け加えましょう。

#### ④ 『恐れ入ります』

お客様に何かをお願いするとき、軽いお詫びをするときに使います。ていねいに言いましょう。

#### ⑤ 『申し訳ございません』

お客様の希望に添えないときや、ご迷惑をおかけしたときに使います。言い訳する前に、まずこの言葉で素直にお詫びしましょう。お客様の気持ちもほぐれます。

## 2. 接客マナー編


### ⑥ 『お待たせいたしました』

お客様は待たされるとイライラします。お詫びの心を込めて丁寧に使いましょう。お待たせした時間が短くても言いましょう。

### ⑦ 『ありがとうございました』

型どおりの言葉だけでなく、心から感謝の気持ちを込めて使いましょう。

### 来客の取り次ぎ例

お迎えする		<p>お客様に気付いたら、すぐあいさつ！</p> <p>「いらっしゃいませ」  「おはようございます」  「こんにちは」</p>
お客様と用件の確認		<p>来客が名乗らず、誰だかわからない</p> <p>「失礼ですが、どちら様でしょうか」  「失礼ですが、どちらに御用でしょうか」  来客に来てもらう</p> <p>「こちらで（少々）お待ちいただけますか」  約束をしているかたずねる</p> <p>「お約束をいただいておりますでしょうか」  呼び出して来てもらった人に対して</p> <p>「お呼び立てして申し訳ございません」  名指し人が外出している</p> <p>「申し訳ございません。 は外出いたしておりますが、いかがいたしましょうか」  初めて会うが、名前を聞いている</p> <p>「 から聞いておりましたので、お名前はよく存じ上げております」  来客に出直してもらう</p> <p>「お手数をおかけいたしますが、後ほど改めてお越しいただけますでしょうか」</p>
取り次ぐ		<p>名指し人にお客様のお名前・用件を伝える</p> <p>「失礼します。 課長、 役所の××様が の件でおみえになっていきます。」</p>

## 苦情における対応

### (1) まずお詫びの言葉

最初の基本は謝ることです。「これは私どもに責任があります」という意味ではなく、「お客様の気分を害したことを不本意に思います」という意味です。お客様の気分を鎮めるために、とりあえず簡単に「ご迷惑をおかけして申し訳ございません」というメッセージを送ります。

### (2) 誠意をもって最後までよく聞く

お客様のクレーム内容をよく聞き、どんなことに気分を害されているかを一心に聞きます。お聞きした内容は必ずメモしてクレーム内容の整理をします。「どのような問題なのか、ご説明いただけないでしょうか」

### (3) 相手のメンツをつぶさない

お客様の発言内容を否定するようなことはしてはいけません。相槌を打つとともに、お客様のクレームを理解していることを告げます。「おっしゃるとおりでございます」「ごもっともです」。よく聞くということはクレームの内容を理解把握して、クレームに対処するという手続き的な目的のために重要であるばかりではなく、お客様の怒りを静めるという目的のためにも有効です。

### (4) 簡単に非を認めない

最初の段階で、お客様にお詫びしているのですが、お客様の気分を害してごめんなさいという意味です。クレームを受ける際には簡単に非を認めないようにしてください。「早速、お調べいたしますので、しばらくお時間をいただきたいと思います」このように、こちらのきちんと対応できる時間をいただきましょう。もし、こちら側のミスが確認された場合、誠心誠意で謝罪します。ここでは『お詫び』ではありませんから、平身低頭でこちらの不行き届きを謝罪します。「大変申し訳ございません」

### (5) 最後には必ず感謝する

クレーム内容が妥当または誤解のどちらであっても、最後には感謝の言葉を述べ、お客様に感じよくしてもらおうようにします。「貴重なご意見をいただき、ありがとうございました」「今後このようなことがないよう徹底してまいります」

#### Point

クレーム（電話含む）ではしてはならないことは、「他人に責任を転嫁する」「タライ回し」です。担当者に取り次ぐにしても、普段より迅速にするように心がけないといけません。お客様を担当者へ取り次ぐ際には、できれば担当者へ行くまでにお客様の怒りを幾分弱めておいた方がいいでしょう。担当者へはクレームの内容を伝達し、お客様が二度クレーム内容を説明しなくてもいいよう配慮しましょう。

## 3 . 電話マナー編

### 電話の受け方

- ( 1 ) 電話のコールは3回まで  
コールが鳴ったら、できるだけ早く受話器を取り、明るく答えます。コールが4回以上鳴ってから取ったときには「お待たせしました」のひと言を添えましょう。
- ( 2 ) 「もしもし」は不要  
第一声は「はい」と答えてから、役場名、課名、氏名を名乗ります。外線ならば「はい、南伊勢町役場 課 でございます」、内線ならば「 課の です」
- ( 3 ) 相手を必ず確認する  
相手が名乗らない場合には、「失礼ですが、どちら様でしょうか」と、相手の名前や役所名、会社名を確認します。
- ( 4 ) 配慮のひと言を忘れずに  
相手が役場外の場合は、たとえ自分の部署とは直接関係のない相手でも「いつもお世話になっております」の配慮のひと言を実行してください。
- ( 5 ) メモは正確に  
相手の役所名や会社名、名前、日時は正確にメモします。用件は復唱して確認し、特に数字は間違えないように気をつけること。不明瞭な点や聞き取りにくい場合は、「失礼ですが」と聞き返して、確実に用件を把握しましょう。

### 電話のかけ方

- ( 1 ) 電話は南伊勢町の「声」の窓口  
ダイヤルする前に、相手の役所名や会社名、名前、用件はあらかじめ整理して、メモにまとめておき、正確に番号をプッシュします。あいさつの基本は、おおむね10時までは「おはようございます」、以後は「こんにちは」です。
- ( 2 ) あなたの対応が南伊勢町のイメージを決定  
いきなり用件に入らないで、「～の件でお電話いたしました」と、まず前おきを。用件が多い場合は、「今よろしいでしょうか」と相手の都合を確認する配慮が必要です。また、伝言した場合は、聞いてくれた人の名前を必ず聞き取っておくことが大切です。
- ( 3 ) 電話を切るとき  
終わりのあいさつをしてから、相手よりあとで静かに受話器を置きます。ガチャンと切るのは相手に失礼なうえ、内部的にも感じが悪いものです。気をつけましょう。

対応ケーススタディ		
電話を受けるとき	1. 電話がかかってきたら、コールが3回鳴るまでに出る。	受話器とペンを持ち、メモ用紙を机の上に用意する。
	2. 電話を取ったら名乗る。 ・役場名、部署名、氏名まで名乗る ・コールが4回以上鳴ったときは「お待たせしました」を言う	「はい、南伊勢町役場 課 でございます」 「(大変)お待たせしました、南伊勢町役場 課 でございます」
	3. 相手が名乗ったら、役所名、会社名、氏名を正しく聞き取り、メモに記入しながら復唱、確認する。 ・相手に応じたあいさつをする	「 役所の山田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」
	4. 相手が名指ししたら、待ってもらうことを断って保留する。 ・相手が名乗らずに、いきなり名指ししてきた場合	「 でございますね。少々お待ちください」 「失礼ですが、どちら様でしょうか」と相手を確認したうえで、「 役所の山田様でいらっしゃいますね。 と変わりますので、少々お待ちください」
	5. 名指し人が不在のときは、まず謝罪する。 ・名指し人が席を離れている場合 ・名指し人が外出中の場合は、戻る時間も伝える	「(大変)申し訳ありません(ごさいません)」 「 はただ今席をはずしております」 「あいにく は外出しております。3時頃には戻る予定でございます」
	6. 名指し人本人に折り返し電話をかけてもらう場合。 ・相手がそれほど急いでいない場合 ・急いで名指し人に連絡をつけない場合	「戻りましたら折り返しお電話を差し上げるようにいたしましょうか」 「こちらで と連絡を取って、すぐにお電話を差し上げるようにいたします」
	7. 名指し人にかわって相手の用件を聞く場合。	「よろしければご用件を伺いますが」 5W1Hを押さえてメモを取る
	8. 要点を復唱・確認する。	「復唱いたします(繰り返します)」
	9. 自分の部署名・名前を名乗る。	「確かに申し伝えます。私、 課の××と申します(が承りました)」
	10. 締めくくりのあいさつをする。	「ありがとうございました」 「失礼します」 「今後ともよろしく願います」
	11. 電話を切る。	相手が電話を切ったのを確認し、静かに受話器を置く

### 3. 電話マナー編

電話をかけるとき	1. 事前準備をしておく。	相手の電話番号、所属部署、役職、氏名を確認する。
	2. 相手が出たら自分の役所名、課名、名前を名乗り、あいさつする。 ・以前より相手を知っている場合 ・初めて電話をする相手の場合	「南伊勢町役場 課 でございます。いつもお世話になっております」 「お忙しいところ失礼いたします。私、南伊勢町役場 課の と申します」
	3. 呼び出してほしい相手の名前を告げる。	「恐れ入りますが、 係の 様はいらっしゃいますか」
	4. 呼び出してもらった相手が出たら、再度名乗ってあいさつをする。	「南伊勢町役場 課 です。いつもお世話になっております」
	5. 用件は明確に、要点を押さえて簡潔に話す。 ・用件が長くなりそうな場合は相手の承諾を	「 の件ですが」 「今よろしいでしょうか」 「少々お時間をいただけますでしょうか」
	6. 話したい相手が不在の場合、自分がどうしたいのかを取り次いだ人に伝える。	「かけ直しますので、電話のあったことをお伝えいただけますか」 「お戻りになりましたら、お手数ですが折り返しお電話いただけますでしょうか」
	7. 伝言を頼んだときは、用件が正しく伝わっているか確認し、相手の名前を聞いておく。 ・相手が名乗らないとき	「念のため確認させていただきます」 「失礼ですが、お名前をうかがわせていただけますか」
	8. 締めくくりのあいさつをして、電話を切る。	「それでは、よろしく願いいたします」 原則として、電話をかけた方が先に切る。

#### こんなときどうする...

相手の声が小さくて聞き取りにくい

「恐れ入りますが、お電話が遠いようです。もう一度、お聞かせいただけますか？」のように相手の声が小さくて聞こえないのではなく、電話の調子が悪いとか、携帯電話からなら「電波の状況が悪いようなのですが」などの言い方で、婉曲に伝えましょう。

担当者がわからず、相手を待たせてしまいそう

お客様も担当者が誰なのわからないという場合は、先方の連絡先を確認し、一旦電話を切ってから、その後、担当者からお客様に電話を入れてもらうようにします。誰でもいいからとりあえず回してしまうという無責任な取り次ぎは絶対に避けましょう。

名指し人の休暇中に電話がかかってきた

「申し訳ございません。本日は、お休みをいただいております。明日は、出勤する予定になっておりますので、折り返しご連絡させましょうか？」と相手の要望を聞きます。



## 苦情電話がかかってきたら

苦情への電話対応が悪いため、問題をこじらせ役場のイメージにかかわる大問題に発展する例もあります。怒っているお客様に冷静になっていただくためにも「申し訳ございません」の素直なひと言が大切です。先入観で対応したり、事務的に処理したりしようとすると必ず反発を買います。

また、お客様の主張の不当性を指摘するような対応も、ますますお客様を怒らす結果になりやすいものです。間違っても「売り言葉に買い言葉」にならないように。苦情電話も窓口対応同様、常に相手の立場に立ち誠意をもって対応しましょう。

### 苦情電話の処理ステップ

**Step 1** 感情を損なわないように、苦情の内容を最後まで聞く  
相手を否定したり、相手を疑ったりするような言葉は禁物です。例えば「そんなことはありません」「でも、それは...」



**Step 2** 状況を確認、苦情に対して丁寧に謝る  
ただ謝るのではなく、事務ミス（説明不足）などの内容を明確にしてお詫びします。「受給者証がまだお手許に届いていないとのことでございますね。ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません」



**Step 3** 苦情の原因を調べる  
その場でわからないときは、改めてこちらから返事する旨を伝えます。自分勝手な判断はせずに、上司・先輩に相談しましょう。



**Step 4** 最善の解決策を提案する  
こちらの誠意が十分に伝えられ、お客様も納得できる迅速な処理方法を提示します。お客様の非には触れないように心がけましょう。



**Step 5** 最後にもう一度お詫びの言葉と、所属・氏名を名乗る  
責任を持って受けた者が名乗ることは、お客様を安心させます。



### 3. 電話マナー編

#### 敬語を使った好ましい対応パターン

好ましくない対応	好ましい対応
1. (電話を受けて)もしもし、 けれど...	はい、 でございます
2. あのう...どちらさんですか?	恐れ入りますが、どちら様でしょうか
3. いつもどうも	いつもお世話になっております
4. 課長はただ今電話中ですけど...	あいにくは、ただ今ほかの電話に出ています
5. さんは今日お休みです	申し訳ございません。は本日お休みをいただいております
6. 課長は3時にお戻りになります が...	は3時頃戻ります。戻り次第お電話いたしましょうか
7. ちょっとお聞きしたいのですが...	少々お伺いいたしたいのですが...
8. 帰ったら伝えます	帰りましたら申し伝えます
9. どのようなことですか?	恐れ入ります、どのようなご用件でしょうか?
10. またお電話ください	お手数ですが、お電話いただけますでしょうか?

#### 電話の取り次ぎ例

- A. はあいにく外出しております。お急ぎのご用件でしょうか?
- B. はい、ぜひとも今日中にお話しておきたいことがあるのですが。
- A. 3時頃戻りますので、その頃こちらからお電話差し上げてよろしいでしょうか?
- B. その頃は会議なんですよ。終わってから電話を差し上げると、4時半位になるのですが、その時間、さんはいらっしゃいますか。
- A. はっきりいたしません、が戻りましたら、ご連絡の方法をどなたかにご伝言させていただきますとということではいかがでしょうか?
- B. それでは、うちのに伝言をお願いします。
- A. かしこまりました。必ず様に伝言させていただきます。



#### 避けたいこんな粗雑な対応



かけた電話が何回も違う課に回され、その度に名前は?用件は?と聞かれるのは相手の気分を害し、役場全体の姿勢が疑われます。電話を回すときには、「のさんから××の件で」と用件を把握し、正しく伝えましょう。

また、電話の向こうの大きな話し声や笑い声は、姿が見えずとも電話は役場の雰囲気伝えてしまいます。こういったところにも気配りが必要です。



## 4 . 席次マナー編

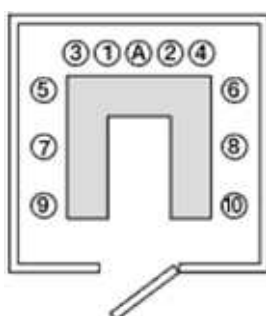
## 会議室・応接室の席次

室内では、出入口から遠いほど上席、近いほど末席です。

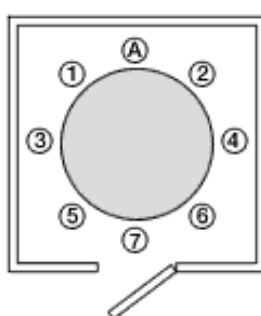
会議室の席次は議長席を中心に、議長に近いほど上席になります。

応接室の場合は、椅子の種類によっても席次があるので要注意。背もたれと肘掛のあるソファが一番上席になります。

コの字型の会議室



円卓型の会議室



対面型の会議室



応接室



訪問先の応接室で待つときは、入り口に近いところに立ち待ちますが、案内者から座るよう勧められた場合は、入り口に近い席に浅く腰掛けて待ちます。

先方が見えたら立ち上がってあいさつし、「どうぞこちらへ」と上座の椅子へ勧められたときは、遠慮せずにその席に着きます。

## 列車・車の席次

## 列車の場合

列車の進行方向に向いた窓際が上席。3人がけの座席の場合も同様です。ただし、窓際が暑かったりまぶしかったりするときは、席を替わる心配りが必要です。

寝台車の場合、下の段が上席になります。

## 車の場合

運転手付の場合は、後部座席右が最上席。後部に3人座るときは中央が末席になります。



## 5 . E メールマナー編

### 基本マナー

#### 宛 先 ( address )

アドレスのドット( . ) ひとつでも間違えると、相手に届かないばかりか、誤送先のサーバにも迷惑となります。相手のアドレスは一字一句正確に。

#### 件 名 ( Subject )

メールには本文内容がわかるように適切な件名 ( サブジェクト ) をつけるのがマナー。これは受信者が多くのメールから検索したり、忙しい時に後で読むべきか、今すぐ読むか区別したりするための判断に必要だからです。

#### 本 文

まず名乗ります。差出人のメールアドレスだけでは誰だかわからない可能性も。手軽に書いて出せるといってもあいさつをおろそかにしてはなりません。ただし、一般の手紙のような、時候のあいさつなどの形式や言いまわしは必要ありません。「いつもお世話になっております」などの簡単なあいさつを入れます。

文は必要事項を簡潔に書き、相手を読みやすい文章を心がけましょう。1行の文字数は、最大35文字程度になるように適宜改行を入れます。行数が長くなる場合は、段落ごとに空行を入れるようにします。

連絡文と資料などの文書は分け、後者は添付ファイルにして送るとよいでしょう。

#### 署 名 ( Signature )

職員接遇研修の日程が決まりましたのでお知らせします。  
よろしくお願いたします。

\*\*\*\*\*  
南伊勢町役場行政改革推進室

TEL 0599-66-1154  
FAX 0599-66-1113  
gyousei-s@town.minamiise.mie.jp

〒516-0194  
三重県度会郡南伊勢町五ヶ所浦 3057  
\*\*\*\*\*

誰が出したメールかハッキリさせるために、メールの最後には所属・名前・電話番号などの入った署名 ( シグネチャー ) を入れます。ソフトによっては、自動的に入るものもありますが、あまり長くなり過ぎないように6行程度にまとめるのが適切です。

## 宛先とCC、BCC

### 宛先

「宛先」の欄に複数のアドレスを入れると、連名としての通信となり、それぞれのアドレスに送られます。

#### CC（副次的な宛先）

「宛先」のアドレスのほかに「CC」欄に別のアドレスを入れて送信すると、両方のアドレスに同じメールが届きます。「宛先」「CC」双方のメールヘッダ（受信したメール上部の送信者の名前と送信日・件名などを表示する部分）には、CCで送ったことが記載されます。主な宛先の人以外にも、目を通して欲しい人のアドレスを入れます。

#### BCC（宛先、副次的な宛先の相手に知らせずに第三者に送信する為の宛先）

「宛先」「CC」のほかに「BCC」の欄にアドレスを入れて送信すると、それぞれの相手に同じメールが届きます。ただし、「宛先」「CC」双方のメールヘッダには、BCCのアドレスに送ったことが記載されません。同じ内容のメールを送ったことを「宛先」「CC」の相手に知られたくない場合、その人のアドレスを「BCC」に記入します。

## メールを書くときの注意点

### （1）装飾を加えたメールは基本的に出さない

相手がどのような環境、機種でメールを読むかは様々。メールソフトによっては、文書にセンタリングや太字・色付文字等の装飾を加えたHTML形式のメールを送ることができます。しかし、シンプルな文字のみを送受信するテキスト形式しか使えないメールソフトを使っている人にHTML形式で送ると、タグ情報が表示されるので文章が乱れてしまいます。送信側・受信側が同じ環境なら問題ありませんが、環境が不明な多くの人とのやりとりをする場合は、メールソフトの設定はテキスト形式にし、通常のメッセージはできるだけシンプルにした方がベターです。（メールソフトによっては初期設定がHTML形式になっているので注意が必要）

### （2）書いた内容や表現を確認する

普段話している言葉を文字にすると、伝わる印象や意味が異なる場合があります。相手に不快な思いをさせないような言葉を選ぶことを常に意識しましょう。また、誤字・脱字・変換ミスなどが無いよう、送信前のチェックは入念に。

### （3）返事は速やかに

通常、差出人は相手がメールを読んだかどうかを確認することはできません。質問や依頼といった内容のメールを受け取った際には、できるだけ速やかに返事を出すよう心がけましょう。

## 6 . F A X マナー編

### 基本マナー

#### ( 1 ) 「表書き」を付ける

F A Xを送付するときは、「表書き」( F A X送信票 )をつけて出すのがマナー。これには、受信先の役所名や会社名・部署名・個人名、送信側の役所名や会社名・部署名・個人名・電話・F A X番号、日付、送信枚数などを書く。他でも使えるようにパソコンで雛型を作成しておくとう便利です。できれば宛名や文章も手書きではなくパソコンで入力すれば、ていねいで見やすい「表書き」ができます。

#### ( 2 ) 複数枚送るときはページ番号をふる

何枚も送るときは順番がわかるようにページ番号を入れる。全ページがわかるように5ページなら若いページ順に1 / 5から順に5 / 5まで、というような書き方もあります。また、大量に送るときは、事前に電話でその旨を知らせ、相手側機の使用状況や用紙があるかを確認します。

#### ( 3 ) 見づらい文字は拡大して送る

F A Xで送ると通常、送られた文書は相手先では不鮮明になることが多いもの。特に小さい文字や数字は見づらくなるので注意が必要です。また、一度送られてきた不鮮明なF A Xをもう一度送るときも同じ。このようなときは、F A X機に文字を鮮明にする機能があれば、それを使用(ただし、通常より送信時間がかかる)。F A X機にその機能がない場合は、コピー機で拡大して送れば多少は見やすくなります。

#### ( 4 ) 送信済みの確認を忘れない

無事に送信が行われたかを確認するには、F A X機でわかるものもありますが、先方に届いたところを見計らって電話するのが一番確実でていねいです。その際、ページが抜けていないか、見づらい文字がないかも確認しましょう。

### 文書を受け取ったとき

F A X文書を受け取ったときは、送られてきた文書の枚数がそろっているか、文字を十分に解読できるか、などの確認が必要です。また、重要な文書については送信してきた相手に対して、文書が無事に届いたことの連絡を入れた方がよいでしょう。

### 秘文書は送らない

F A Xは相手が直接受けとるものではありません。親展や秘文書を送っても、様々な人がその文書を見る可能性があります。F A Xの利用については、公開しても問題のない文書を送信しましょう。

## おわりに

少子高齢化や地方分権の推進など、今後も自治体を取り巻く環境は大きく変化していくものと考えられます。そうした中で、自治体の魅力を高めるための取り組みは今まで以上に必要不可欠なものとなり、特に、「住民視点から」それを考えていくことは、有効な解決策のひとつになると思われます。

しかし重要なのは、「取り組みには正解も終わりもない」という意識ではないでしょうか。いくら先進事例を取り入れても、自らの地域に合わせたものに改善していかなければ、その地域の住民満足にはつながらないでしょうし、行った取り組みに満足し、その改善を怠れば「顧客」である住民の変化についていけず、住民の心は離れていくことになりかねません。住民満足度の向上には、常に住民の視点からの改善活動が必要であり、それを継続していくことが重要です。

かつて小泉前首相は、所信表明においてダーウィンの『種の起源』を引用し“この世に生き残る生き物は最も力の強い者か。そうではない。最も頭のいい者か。そうでもない。それは、変化に対応できる生き物だ”と述べています。おそらく原書の一節にある「生き残ることのできる生物の種族は最も優れた生態能力を持った種族ではなく、環境の変化に対応できる種族である」の記述を独自に加工したものでしょうが、自治体や企業の存続に自然界の法則を引き合いに出して当てはめてしまうのは少々乱暴であり、論点が違った方向に進んでしまいます。しかし、その来歴はともかくとして現在を實に見事に言い当てた警鐘に満ちた言葉に思えてなりません。

本書は、基本マナーマニュアルという、お客様に対する接遇マナーや電話対応などを趣旨とした小冊子ですが、実践しなければただの紙くずです。お客様に対して満足いただける接遇改善という課題は、職員一人ひとりの行動があってこそなのです。一事が万事、巨大なダムが決壊がひとつの小さな穴から始まるように、全員が一枚岩となり改善に向けた認識を持たないことには良好な結果は得られないでしょう。

小難しい話になりましたが、実際は簡単なことなのです。つまり、お客様の目線に立ち、お客様の要望や要求を満たしていく、そして、それを一時的なものにせず継続していくということです。そのためには、全体の奉仕者としての意識を常に心に抱いておかなければなりません。それが今、私たちに課せられた命題なのですから。

発行：平成19年8月

編集：三重県南伊勢町行政改革推進室

TEL：(0599)66-1154

FAX：(0599)66-1113

e-mail：gyousei-s@town.minamiise.mie.jp

〒516-0194 三重県度会郡南伊勢町五ヶ所浦3057番地



行革マン