

三条市役所 接遇マニュアル

令和4年1月改訂

三条市

1 接遇の基本

社会の複雑化や多様化により、時代に合わせた行政サービスの内容に変化させていくことが必要であり、行政サービス提供時には個々の事情に寄り添った「接遇」が求められます。

「接遇」とは、「応接、接待、処遇」などから合成された言葉で、「仕事などの目的を持った人と人が接触し、お互いが気持ちよくスムーズに、その目的を果たすための心構えや方法」とされています。また、この言葉は単に接触した際のその場限りの応対関係ではなく、それによって生ずるお互いの信頼関係を含んだ幅広い意味を持っています。

日頃、市民、関係者の皆様と接する際には、常に相手の立場になって話を聞き、その目的を的確に理解するとともに、必要に応じて、相手にもこちらの目的や趣旨を理解してもらい、信頼関係を築きながら円滑に仕事を進めることが重要です。

「接遇」の基本は、①挨拶、②身だしなみ、③表情・態度、④言葉遣いの4つです。職員がこれらの基本的技術を身につけ、「おもてなしの心」を持って、よりよい接遇応対を実践することで、市民サービスが確実に向上するものと考えています。

三条市総務部人事課

2 挨拶

挨拶は、スムーズな人間関係を作るためのコミュニケーションの第一歩です。来庁者にはもちろんのこと、職員同士でも挨拶はしっかり行いましょう。自ら進んで行う明るく元気な挨拶は、円滑な仕事につながります。

■ 挨拶のポイント

- ① 相手より先に
- ② 相手の顔を見て
- ③ 笑顔で
- ④ 明るく
- ⑤ 相手に聞こえるように
- ⑥ お辞儀（会釈）を添えて

■ 声掛けの例

- 基本は「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」
- 時刻によっては「おはようございます」「こんにちは」
- お待たせするときは「少々お待ちください」「お待たせいたしました」
- 迷っている様子の来庁者には「どちらをお探しですか」
- 人間関係をなめらかにするクッション言葉を使いましょう。

《よく使うクッション言葉》

おそれいりますが	恐縮ですが	失礼ですが	申し訳ございませんが
勝手に申しますが	お足元の悪い中を	お手数をお掛けいたしますが	御面倒ですが
あいにく	お急ぎのところを	御足労をおかけいたしますが	御存じのことと思いますが
お疲れのところを	御迷惑をお掛けいたしますが	よろしければ	差し支えなければ

3 身だしなみ

第一印象を決める要因のうち、最も重視されるのは「見た目」です（メラビアン[※]の法則）。きちんとした身だしなみはお客様に信頼感と安心感を与えるので、日ごろから意識するようにしましょう。

※ メラビアン[※]の法則

他人からの情報伝達方法において、見た目の表情、服装、姿勢、手振りなどの視覚からは55%、話し方や声のトーン、強弱、スピードなどの聴覚からは38%、言葉からは7%の割合で情報が伝達されているという法則

■ 身だしなみの基本

- ① 清潔であること、清潔感があること
- ② 機能的であること
- ③ 公務にふさわしい身だしなみであること

上記①から③の基本を踏まえて、TPOに合わせた服装となるよう意識しましょう。

また、男性の服装については、令和4年1月からノーネクタイを通年実施しています。ネクタイを外したスーツスタイルのほか、ビジネスカジュアルスタイルも可としています。

■ 身だしなみのチェックリスト

項目	チェック内容
名札	<input type="checkbox"/> 相手から見える位置に着用していますか
髪	<input type="checkbox"/> 職場にふさわしい髪色ですか (基本は瞳や眉の色に近い「自然色」) <input type="checkbox"/> 清潔に整えていますか
顔	<input type="checkbox"/> (男性) ひげの剃り残しはありませんか <input type="checkbox"/> (女性) メイクが派手ではありませんか
手	<input type="checkbox"/> 爪の長さは適切で清潔ですか <input type="checkbox"/> (女性) 派手なマニキュアやネイルをしていませんか
服装	<input type="checkbox"/> 公務にふさわしい服装ですか <input type="checkbox"/> 汚れやシワ、ほつれはありませんか
その他	<input type="checkbox"/> 香水など強い匂いのものを使用していませんか <input type="checkbox"/> 華美なアクセサリーを着用していませんか

4 表情・態度

感じの良い表情や態度とは、声や動作を通して相手に対する前向きな気持ちを表現したものです。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

- ① 基本は好意を伝える笑顔
- ② 時と場合に合わせた表情
(お客様の感情を読み取り、気持ちに合わせて喜ぶ、悲しむなど)

■ 態度

項目	内容
聴き方	<ul style="list-style-type: none">相手の話を遮らずに、最後まで聴く。自分が担当でないと分かっていても、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。メモをとる。相手の話を復唱し、不明な点はその場で質問する。
話し方	<ul style="list-style-type: none">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。「分かりません」、「多分」、「一応」などの曖昧な言葉は避ける。「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。
しぐさ	<ul style="list-style-type: none">背筋を伸ばして、体は相手の正面に向ける。足を組まない。（不誠実な印象を避けるため。）腕を組まない。（拒否、品定めしている印象を与えてしまうため。）目を合わせる。（目を合わせないと不安や無関心などの印象になるため。）相手が着席しているときは、自分も着席する。（見下ろさない。）書類の受け渡しは両手で行う。窓口対応をしていないときも私語や笑い声に注意する。

5 言葉遣い

言葉は、相手に意思を伝える上で、最も重要な手段の一つです。同じ内容でも、言葉遣いによって相手の受け取り方は大きく変わるので、正しい言葉遣いを心掛けましょう。

■ 言葉遣いの基本

- ① 正しい敬語を使う。
- ② 専門用語や略語を避け、カタカナ言葉は必要以上に使わない。
- ③ 丁寧にかつハキハキと話す。
- ④ 曖昧な言葉は使わない。（「…と思います」は使わない。）

■ 敬語の種類

敬語には、丁寧語（表現を丁寧にすることによって、相手に敬意を示す言葉）、尊敬語（相手に敬意を示す言葉）、謙譲語（相手に対してへりくだって使う言葉）の3種類があります。なかでも、尊敬語と謙譲語は混同しやすいので、間違っ使用わないようにしましょう。

	丁寧語	尊敬語	謙譲語
いる	います	いらっしゃいます	おります
する	します	なさいます	いたします
行く	行きます	いらっしゃいます	参ります お伺いします
来る	来ます	いらっしゃいます おみえになります お越しになります	参ります お伺いします
言う	言います	おっしゃいます	申します 申し上げます
聞く	聞きます	お聞きになります	お伺いします 承ります
見る	見ます	ご覧になります	拝見します
与える	与えます	くださいます	差し上げます
知っている	知っています	御存知です	存じております 存じ上げております
食べる	食べます	召し上がります	いただきます
もらう	もらいます	お受け取りになります	いただきます 頂戴します
待つ	待ちます	お待ちになります 待たれます	お待ちする

5 言葉遣い

■ 具体的な使い方（敬語の使用例）

- だれですか → どちら様ですか
- ちょっと待ってください → 少しお待ちください
- ここに書いてください → こちらにお書きください
- 何の用ですか → どのような御用件でしょうか
- もう一度来てください → もう一度お越しくください
- 呼んで来ます → 呼んで参ります
- また電話してください → 後ほど改めてお電話いただけませんか
- 後で電話します → 後ほど折り返しお電話いたします
- あの女の人、男の人 → あちらの女性（の方）、男性（の方）

■ 誤りやすい事例

誤	正
今、部長さんはおられません。	ただ今、部長は席を外しております。
〇〇課で伺ってください。	〇〇課でお尋ねください。
ただ今部長がおっしゃったように…	ただ今部長が申しましたように…
明日、書類をお出ししてください。	明日、書類をお出しになってください。
印鑑を御用意して、お待ちください。	印鑑を用意されて（用意なさって） お待ちください。

■ 敬称

お客様をお呼びする時は「〇〇様」です。

職員を課長、係長などの役職で呼ぶ場合は「さん」を付けないことが基本です。
特に外部の方との会議や面談などの場においては、職員に敬称は付けません。

6 窓口での応対

1 お出迎え にごやかに挨拶をしましょう。

- 相手から声を掛けられた場合は「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は「どちらをお探しですか」などの声を掛ける。
- 混雑時は「恐れ入りますが、少々お待ちください」と声を掛けてお待ちいただく。

2 用件を伺う お客様の用件を聞き取りします。

- カウンターのある職場では立って応対し、相手が座ってから自分も座る。
- 自分の部署の内容でなくても、途中で話を遮らずに最後まで話を聴く。
- 内容を正確に把握するため、メモをとり、復唱する。曖昧な点は質問する。

《担当者でないと応対できないとき》

「しばらくお待ちください。担当の〇〇と代わります。」と伝え、引き継ぐ際に聞いた内容をメモなどと一緒に伝達する。

《担当者が不在のとき》

「あいにく担当が不在にしております。差し支えなければご用件をお伺いします。」と伝え、場合によりお客様の氏名、電話番号、再訪問日時なども伺う。

《担当者が不在で伝言があるとき》

「かしこまりました、〇〇が帰りましたら、そのように申し伝えます。」と伝える。

3 判断する 自分で応対できるか、取り次ぎが必要か判断します。

- 自分でできることなのか、自分の権限、立場、状況をよく把握した上で判断する。思い込みで判断せず、必要に応じて、上司や先輩に確認をする。
- 用件に関する内容、関係資料、書類などを確認してから判断する。
- 他課に取り次ぐ場合は「たらい回し」にならないように注意する。内線電話などで担当課・担当者を確認し、用件や内容を伝えてからお客様を案内する。お客様に二度同じ説明をさせないようにする。

6 窓口での応対

4 処理・説明する 処理は正確に、説明は分かりやすく行います。

- 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)は御存知ですか」
- 資料やパンフレット等を提示しながら説明する。
- 説明の途中や最後に理解度を確認する。
例)「ここまでで御不明な点はございませんか」
「お分かりいただけましたでしょうか」
- 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、関連機関の連絡先等も説明するとよい。

《時間が掛かる場合》

「お掛けになってお待ちください」など声を掛け、座ってお待ちいただく。

理由と大体の待ち時間を告げる。時間が掛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」

《お断りする場合》

「あいにくですが」「申し上げにくいのですが」などのクッション言葉と肯定を使う。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。できるだけ代替案を示す。

5 用件が終わったら 最後の印象も大切にしましょう。

- 他に御用件がないか確認する。
例)「他に御用件はございませんか」、「〇〇の手続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。
例)「ありがとうございました」
「お疲れ様でした」
「お気をつけてお帰りください」
※「御苦労様でした」は使わない。
(目上の者が目下の者をねぎらう言葉です)

7 電話での応対

電話での応対は、相手が見えないために声だけが頼りです。そのため、言葉遣いや用件の伝え方によって思わぬ誤解を受けることがあります。

電話を受けるとき、かけるときから、あなた自身が市役所の代表であり、窓口になっています。基本的なマナーを守り、細心の注意を払って電話応対をします。

■ 電話の受け方

(1) 電話に出る

- 3コール以内に電話に出ましょう。
- 4コール以降鳴ってから出た場合は「（大変）お待たせしました。」と付け加える。
- メモとペンは身近に置いておく。

(2) 課名・氏名を名乗る

- 午前10時頃まで⇒「おはようございます。〇〇課の〇〇です。」
- 午前10時以降 ⇒「はい、〇〇課の〇〇です。」
「はい、〇〇課長席、〇〇課の〇〇です。」

(3) 相手を確認する

- 相手の名前は正確に聴き取る。⇒「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね。」
- 相手が名乗らないとき ⇒「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか。」
- 相手が名乗ったとき ⇒「お世話になっております。」

(4) 用件を聞く

- 相手の言うことを最後まで聴き、要点（日時、場所、数量など）を正確にメモする。
- 「はい、そうですか」など、適当なところで相づちを打つ。
- 分からない点を質問する。

(5) 用件を復唱する

- メモを読みながら内容を復唱し確認する。同音異義語や数字は注意して聴き取る。
- 最後にもう一度名乗る。「私、〇〇（名前）と申します。確かに承りました。」

(6) 用件に答える

- 相手に内容が分かりやすいように話す。
- すぐに答えられないときは、折り返し電話する、又は、相手に断って担当者に取り次ぐ。

(7) 終わりの挨拶

- 「よろしく願いいたします。」「それでは失礼いたします。」

(8) 電話を切る

- こちらから先に切らず、相手が受話器を置いた音を聴いてから静かに切る。

7 電話での応対

■ 電話のかけ方

(1) 電話をかける

- 相手の電話番号・氏名（法人の場合は所属も）を確かめる。
- 必要な書類や資料を手元に準備し、あらかじめ伝える用件をまとめておく。
- かける時間を考慮する。

《相手が留守番電話の場合》

所属と氏名を名乗り、後ほど電話をかける旨を伝える。

(2) 電話がつながったら

- 相手を確認する。 ⇒ 「〇〇様のお宅でいらっしゃいますか？」
- 自分の名前を名乗る。 ⇒ 「私、三条市役所の〇〇課の〇〇と申します。」
- 相手に応じた挨拶 ⇒ 「いつもお世話になっております。」
- 話したい方への取り次ぎをお願いする。
⇒ 「恐れ入りますが、〇〇様（さん）はいらっしゃいますか。」
- 相手が出たら、もう一度自分の所属・氏名を名乗り、簡単な挨拶をする。

《相手が不在の場合》

「〇〇様はいつ頃お戻りでしょうか？」

「それでは後ほど、こちらからお電話いたします。」

「恐れ入りますが、お戻りになられましたら、三条市役所△△課〇〇までお電話くださるようお伝えいただけますでしょうか？」

《伝言を頼みたい場合》

「恐れ入りますが、お伝えいただけますか？」

簡潔に用件をまとめ、相手からの復唱がない場合は、要点を繰り返す。

「私、〇〇と申しますが、お名前をお聞かせ願えますでしょうか？」

（電話に出た相手を確認する。）

(3) 用件を話す

- 簡潔に用件を伝える。同音異義語・専門用語は、分かりやすい言葉に言い換える。
- 重要な点は再確認する。
⇒ 「以上でございますが、念のため繰り返させていただきますので、恐縮ですがご確認願えますでしょうか。」

(4) 電話を切る

- 挨拶の後、ひと呼吸してから静かに受話器を置く。
⇒ 「ではよろしくお願いたします。」「どうもありがとうございました。」など
（電話は「かけた方から先に切る」のが原則だが、お客様に先に切っていただく。）

8 配慮を要するお客様への対応

市役所には様々なお客様が来庁されます。お客様一人ひとりに合った対応をしましょう。

■ 高齢の方

普段より大きな声でゆっくり話し、専門用語や外来語は簡単な言葉に言い換えましょう。状況に応じてメモを渡すなど丁寧な対応を心掛けます。

老眼鏡はいつもきれいにしておきましょう。

■ 障がいのある方

障がいの特性を理解した上で、相手の立場に応じた心遣いをしましょう。

また、窓口を訪れる方の障害の有無や種類は明確でないため、困っていそうな状況が見受けられたら適切な対応をしましょう。障がいの種類を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねてください。

《視覚障がいのある方》

まず、こちらから声を掛け、「こちら」「あちら」などの指示語は使用しないようにします。案内をするときは白い杖の反対側につきましょう。（杖が右手なら左斜め前に立つ）また、座っていただく時には、椅子や机の位置を説明しながら介添えしましょう。

《聴覚障がいのある方》

大きく口をあけて、ジェスチャーを交えてゆっくり話をします。会話ができないときは、筆談で行います。簡単な手話を覚えるとより効果的です。手話通訳、要約筆記などの必要に応じ、応援を求めてください。

《車椅子など身体障がいのある方》

まず、お手伝いすることはないか、本人の意向を伺いましょう。車いすの方に対しては、身体的・心理的負担をかけないように、少しかがんで同じ目線で話しましょう。

なお、体の不自由な方に椅子を勧める時は、人によっては立ったままの方が楽な場合もあるので注意しましょう。

■ 外国人の方

日本語が少し分かる方には次のように意識することで伝わりやすくなる場合があります。

- ゆっくりと、はっきりと話す。
- 文はできるだけ短く簡単な単語で構成する。
- 尊敬語、謙譲語は使わず、丁寧語で話す。
- カタカナ英語を必要以上に使わない。
- 二重否定表現を使わない。（できないことはないです など）

9 庁内の環境整備

市役所という職場は、事務室でもあり窓口でもある特殊な職場です。そのためつい、事務に集中するあまり窓口である意識が薄れてしまうこともあります。常にお客様に“見られている”という意識をもって行動することはもちろんのこと、職場環境も見られている意識をもって整理整頓を行うことが大切です。

■ 窓口・カウンター

窓口・カウンターは、来庁したお客様が最初に目にするところです。

ほこりやごみがないよう、常に清潔にしておくことが窓口対応の基本です。

書類、パンフレットなどはきれいに揃え、記載台の申請書類などは整理されているか、不足はないか、記入例などは分かりやすく、見やすい位置にあるかなどお客様の視点で必ずチェックします。

■ 事務室

私たちは、毎日様々な書類を扱って仕事をしています。自分で、どこに何があるか分かっているからといって、書類を山積みにはしていませんか。机やキャビネットの上に公文書や資料などを積み上げることは、見苦しいだけでなく仕事の能率を低下させる要因にもなります。必要なときにすぐ書類が出せるよう、机やキャビネットなどの整理整頓を心掛けましょう。

10 接遇向上の推進体制

■ 職員の役割

職員は、公務員として求められる態度、行動を自発的にとるとともに、積極的に接遇能力の向上に努めなければなりません。また、丁寧な応対、積極的な対応、親切で分かりやすい説明などに努め、お客様から「良い」、「満足」と感じていただけるよう、自分自身がどのようにお客様と接すればよいのか、そのためにどのような知識・技術を習得していけばよいのかを常に意識し、研究を行い、そして実践する職員であり続ける努力が必要です。

■ 管理・監督者の役割

管理・監督者（部・課長、課長補佐、係長）は、職場における職員の接遇に関して指導・監督する立場にあります。所属職員の接遇を観察し、また、日常の業務を通じて指導し、職員の接遇能力の向上に努めるとともに、職場研修や職場の環境づくり等様々な場面で大きな役割を果たさなければなりません。

特に、課長補佐級の職員は職場全体の接遇を観察し、所属職員の指導には中心的に取り組めます。率先して接遇を職務の一つとして自覚し、自ら先頭に立って自己啓発に努めることが、職場全体の接遇能力の向上につながることを認識し行動しなければなりません。

■ 人事担当部門の役割

人事担当部門は、職員の接遇意識の改善・接遇能力の向上のため、職員の意識や職場の実態の把握に努め、接遇能力の向上に関する取組を行っていくとともに、管理・監督者を適切にサポートします。

【資料編】

1 メールでの対応

メールは手軽なコミュニケーションツールの1つで、ビジネスではメールでのやり取りが欠かせないものとなっています。

ただし、簡単にやり取りができるからこそ、細心の注意が必要です。メールの特性を理解し、マナーやルールを守り、上手に活用しましょう。

■メール対応の心構え

《長所》

- ・自分の都合の良い時に送信できる
- ・相手の都合が良い時に読んでもらえる
- ・文書・画像・動画・音楽を送ることができる
- ・一度に多くの人に送信できる
- ・送信しないうちは書き直しができる
- ・記録が残る

《短所》

- ・相手がメールをいつ開くかわからない
 - ・気持ちが伝わりにくく誤解を与える場合がある
 - ・情報の漏えいやウイルスに感染するリスクがある
- ※メールの特徴をよく把握し、重要な用件や伝わりにくい用件は電話も併用しながら有効に活用していきましょう

■ビジネスメール作成ポイント

ビジネスメールの根本にあるものは、ビジネス文書であることを忘れてはいけません。簡潔、かつ基本書式を押さえた文章にしましょう。

(1) 基本的な構成

①宛先

- ・送信先のアドレスはアドレス帳に敬称「様」をつけて登録しておく。
 - ・送信先のアドレスを間違いなく入力する。
 - ・宛名はメールの一行目に社名（自治体名）＋部署＋氏名の順番で記載しましょう。
- ※宛先は添付資料の忘れや誤送信を防ぐため、本文を入力後**一番最後**に入力しましょう。

②件名

ビジネスメールにおいて件名は、内容を把握する上で大切な「顔」です。受信者に件名だけで内容が伝わるようにしましょう。（無題だと送信できない場合や不信メールと誤解されることもある）

例)「5月15日の打合せの件について」等相手に伝わりやすい言葉で記載しましょう。

③本文

全文、左寄せにし、ビジネス文書のように1文字開けることのないようにしましょう。

ビジネスメールの型（本文の例）

<p>To Cc Bcc</p>	←	<p>①メールの宛先 ⇒ 再確認の習慣を</p>
<p>件名：4月2日（木）13時 打ち合わせの件</p>	←	<p>②件名 ⇒ 簡潔に分かりやすく</p>
<p>〇〇株式会社 □□部△△課 ◇◇様</p>	←	<p>③送信先の宛名</p>
<p>いつも大変お世話になっております。 三条市役所■■■の◆◆です。</p> <p>さて、先ほどお電話でお話した打ち合わせの場所についてご連絡申し上げます。</p>	←	<p>④書き出し ⇒ 簡単な挨拶文を入れる</p>
<p>・日時：4月2日（木）午後1時 ・場所：三条市役所第二庁舎3階 301会議室 ・その他：当日の打ち合わせ次第を添付します。 以下の添付ファイルをご確認ください。 「打ち合わせ次第20150402.pdf」（PDF 600KB）</p> <p>以上ご確認のほどよろしくお願いたします。</p>	←	<p>⑤本文 ⇒ 簡素を心掛け、要点や結論のみを述べ、補足・参考資料等は別ファイルにして添付</p>
<p>-----</p> <p>三条市 ■■■部▲▲課●●係 ●● ◆◆ ◆◆ 〒955-8686 新潟県三条市旭町2-3-1 TEL 0256-34-5516（直通） 0256-34-5511（内線〇〇〇） FAX 0256-34-5691 MAIL ▲▲@city.sanjo.niigata.jp</p> <p>-----</p>	←	<p>⑥署名 ⇒ 送信者と連絡先がすぐにわかるように ※三条市では形式を統一しています。</p>

【送信前に以下のことを見直しましょう】

- 相手先（企業名等）は正式な名称で記載しているか（例：「～株式会社」とし、(株)等で省略しない。）
- 変換ミスはないか
- 誤字・脱字はないか
- 文章は簡潔で用件が伝わるか
- 件名が抜けていないか
- ファイルを添付する場合、添付を忘れていないか
- 送信先のアドレスが間違っていないか

(2) To、CC、BCCの違い

それぞれの違いを把握し、用途に合わせて使い分けましょう。

TO (宛先)	メール本来の送付先を指定します。意味は「あなた宛てのメールです。ご確認ください。」です。
CC	本来の送付先ではないが、関係者に対して参考までに情報を通知する場合などに使います。「To」に指定した相手にも、「Cc」に誰が入っているか（誰に送信しているか）がわかります。意味は、「念のため、ご覧ください。」です。
BCC	複数関係者にメールを一斉送信する際に使用される。「To」「Cc」に指定した相手には、「Bcc」のアドレスに送ったことが記載されません。

(3) 返信「Re :」

- ・メールを受信し、返信しなければならないときは24時間以内に出すようにする。
- ・受信したメールに返信する場合は、一旦、宛先のアドレスを削除する。アドレス帳に〇〇会社〇〇様と敬称「様」をつけて登録し、新たに宛先にアドレスを入力する（相手が登録した名前でメールが来るため、そのまま返信すると呼び捨てになる。）。
- ・件名の「Re :」は消さない。

(4) 転送「Fw :」「Fwd :」

- ・届いたメールを第三者に送ること
- ・転送する目的や意図をはじめに書くこと
- ・原則、原文は修正しないこと
(原文に誤字・脱字があったとしても訂正せず、はじめに目的を書く段階で補足の文章を入力すること)
- ・件名の「Fw :」「Fwd :」は消さないこと

(5) お礼メール

訪問先やアンケート調査等協力していただいた際は感謝の気持ちを込めて、お礼メールを送るのがマナーです。礼儀正しさに気を配りながらも、自分の言葉で素直に感謝の意を表しましょう。

■ビジネスメールの注意事項

表情が見えない方とのやり取りを正確に、また気持ちよく進めるためには十分な気配りと注意が必要です。

【注意するポイント】

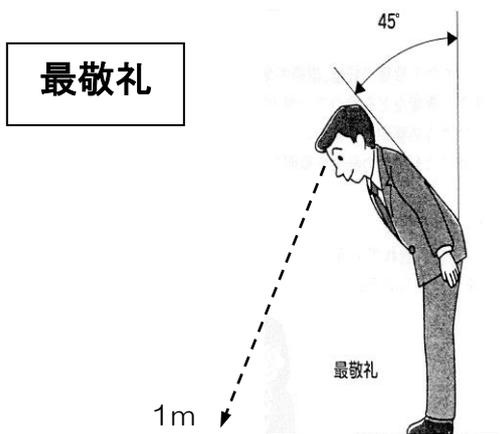
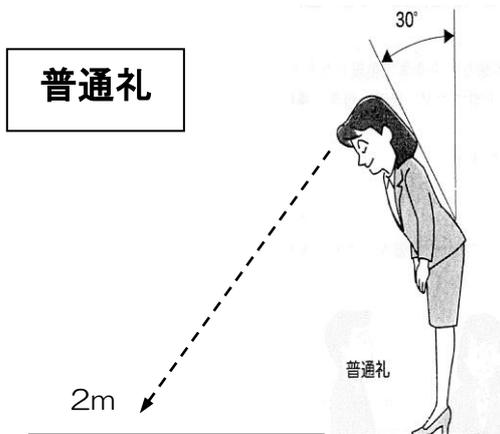
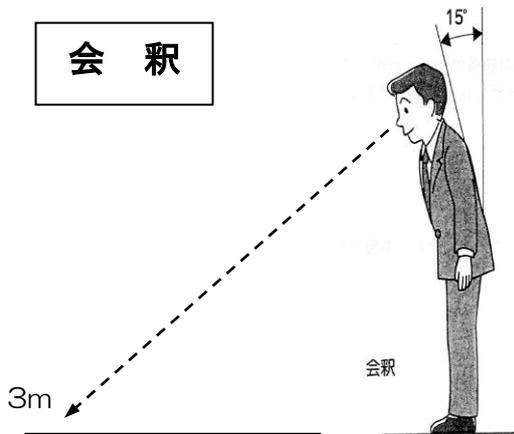
- ・急ぎの用には使用しない
- ・初めての連絡にメールは使用しない（最初に電話連絡をして了解を得る）
- ・ファイルを添付する際は、相手の容量を考える（3MB以上の大きいデータを添付する場合は、相手に送信方法を確認する）
- ・誤送信した場合は、すぐ電話連絡し、破棄をお願いする。

2 覚えておきたいエチケット

■おじぎのノウハウ

礼に始まり、礼に終わる心がけを忘れずに。

- (1) 礼儀は「人に対する敬いの心」です。おじぎはその一つの表現ですから心の込もったものでなければなりません。
- (2) おじぎはまず、相手に視線を合わせて（アイコンタクトといって、とても大切です）。挨拶をします。頭を上げるときはゆっくり背筋を伸ばして丁寧に。
- (3) 視線はおじぎの角度によって、イラストのようなポイントに視線を落とすときれいに見えます。



背筋を伸ばして立ち、腰からまっすぐ曲げます。

15°のおじぎ

会釈のとき、目は相手の胸の辺りに合わせる

30°のおじぎ

一般のおじぎで、朝夕の挨拶、来客の応対などの時に行う

45°のおじぎ

最も丁寧なおじぎ
重要なお客様の出迎え、
見送りや謝罪のとき

手は 男性：横にそろえる
女性：前に重ねる

顔は ゆっくり上げ、相手の顔を見る

■案内の仕方

私たちは、お客様や関係機関の方々と会議室、応接室、乗り物などで席を同じくしたり、案内をすることがあります。それらの標準的な方法を覚えておきましょう。

(1) 廊下、階段での案内

「どうぞこちらへ」又は「〇〇にご案内いたします」と声をかけ（声をかける時は真後ろからかけずに、お客様の視界に入りながらお声がけをする）、お客様に歩調を合わせながら、お客様が歩きやすいよう斜め一、二歩前の端を歩きます。

階段を使う際は、「2階でございます」「足元にお気を付けて」などと一声かけて、先になって案内します。お客様が手すり側になるよう配慮しましょう。

（お年寄りなど足元が不安なお客様のときは、先に昇っていただくこともあります。）

(2) エレベーターでのマナー

先に案内者がエレベーターに乗り「開」のボタンを押して、お客様に乗っていただきます。降りるときは、「開」のボタンを押して、先にお客様に降りていただきます。降りるときは「右でございます」などと進行方向を伝えます。

(3) 応接室や会議室に招き入れるとき

引きドアのときは、ドアを開け「どうぞ、こちらでございます」と、先にお客様を通し、自分も室内に入って静かにドアを閉めます。

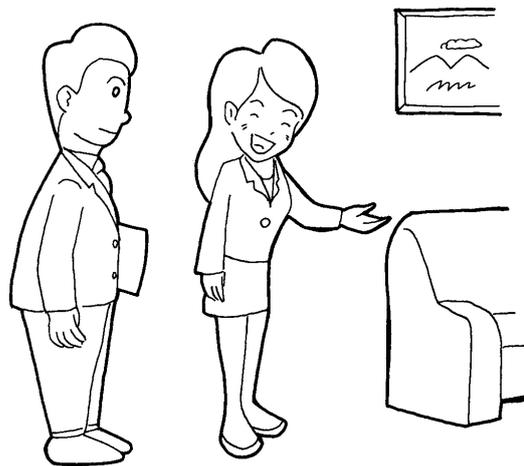
押しドアのときは、お客様に会釈をしてから先に室内に入り、取っ手を持ち替えて身体をお客様の方に向け、お客様を通してから静かにドアを閉めます。

(4) 席を勧めるとき

出入り口から遠い方の客用席を示し、「〇〇はすぐに参りますので、こちらにお掛けになってお待ちください」と、言葉をかけて一礼して退席します。

上位席（客用席）はきちんと手で示したほうが親切です。お客様もためらいなく着席できます。

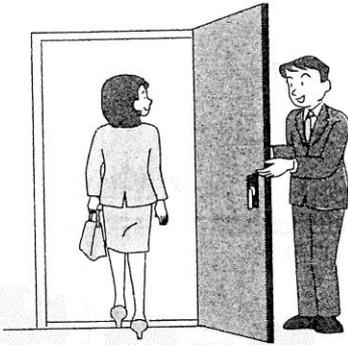
細かいことですが、大切な心配りです。



【来客案内の一般的なマナーの例】

○ 応接室へのご案内

応接室のドアが外開き



ノックし、ドアを手前まで開ける。軽く一礼し、「どうぞ」と言って手で案内しながらお客様に入ってください。

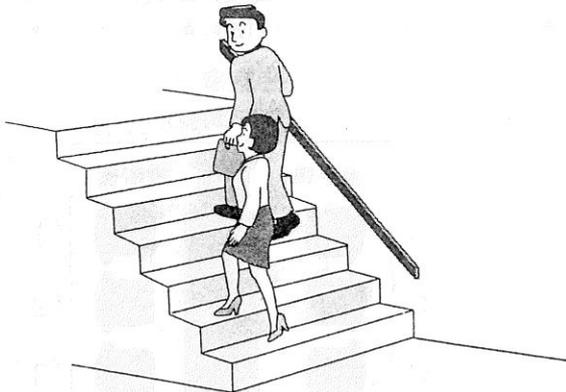
応接室のドアが内開き



ノックし、ドアを開けて自分が入る。入ったら、ドアの内部のノブを押さえ、軽く一礼し、「どうぞ」と言って、手で案内しながらお客様を招き入れる。

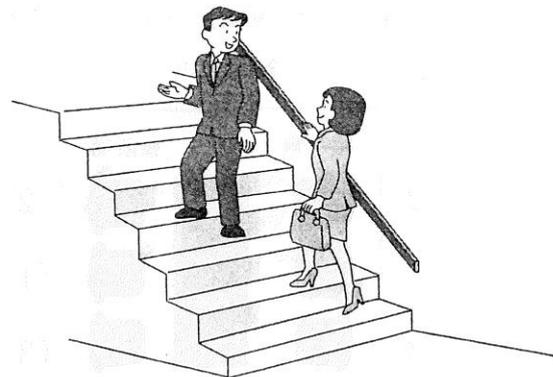
○ 階段での案内

階段を上るとき(男性がお客様のとき)



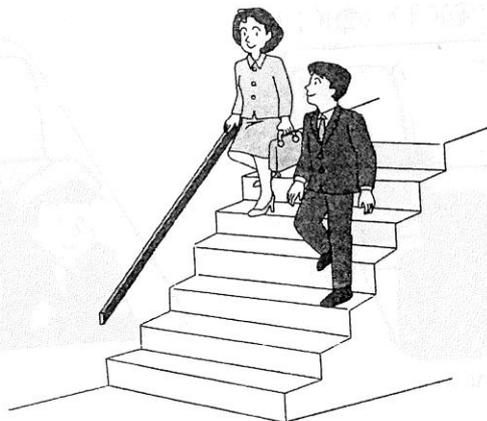
お客様を先にし、手すり側を上っていただく。自分は斜め後ろから続く。これは、お客様が階段から落ちても下で支えられるようにとの考え方に基づく。

階段を上るとき(スカートをはいた女性
がお客様のとき)



自分はおお客様の斜め前を、後ろを振り返りながら上がる。お客様には手すり側を上っていただく。

階段を下りるとき



お客様を後ろにして手すり側を下りていただき、自分はおお客様の斜め前を後ろを振り返りながら下りる。

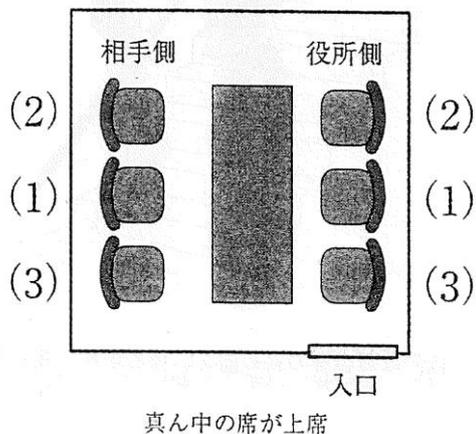
■席順の決め方

次に示したものは、標準的なもので、実際にはその場の状況に合わせて応用する必要があります。

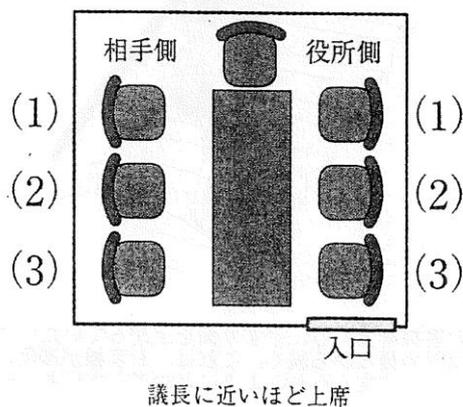
<応接室や会議室の上座・下座>

- ドア、出入り口から遠い方が上座
- 椅子は
ソファが上座、続いてひじ掛け椅子、ひじ掛けのない椅子の順
- 絵・飾り棚などが見やすい方が上座

会議室 1

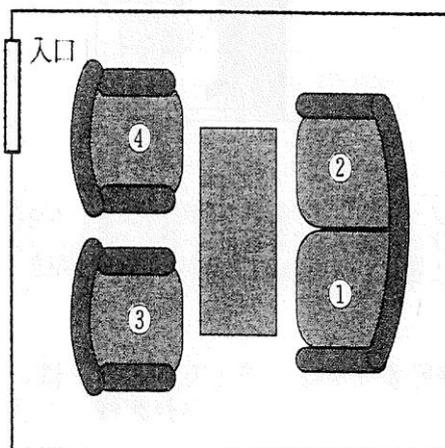


会議室 2
議長(司会)

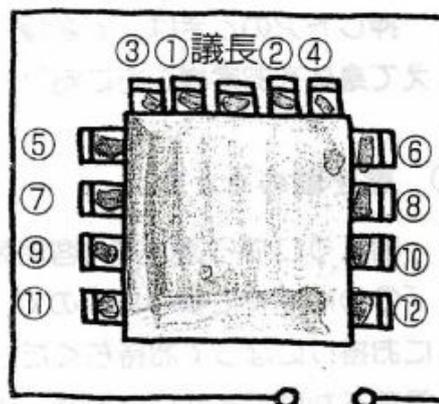


● 応接セットの場合

応接室 1

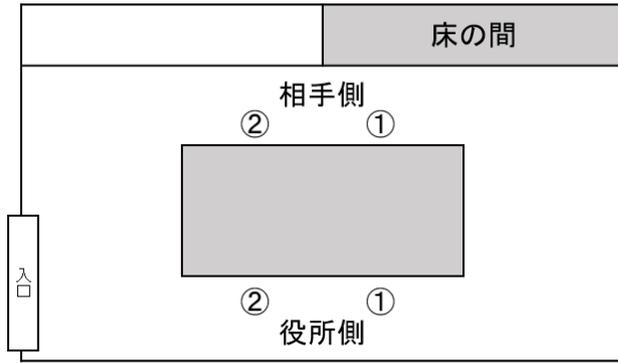


入口から遠いところ、肘掛けいすよりソファが上席

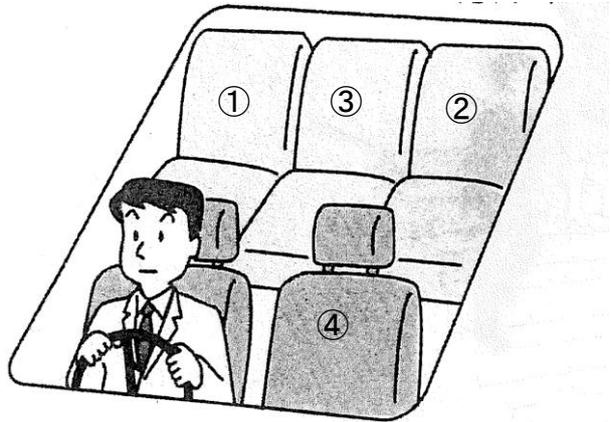


※ ①～⑫の番号は、小さい方が上座です。

● 日本間の場合



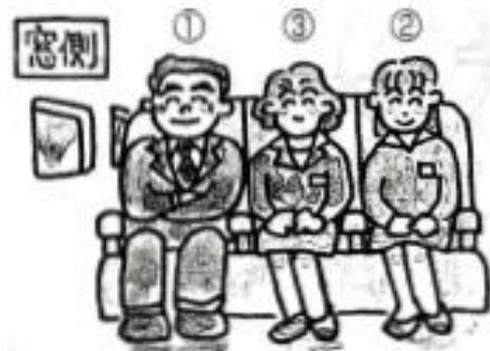
● 乗用車の場合



● 列車の場合
(4人掛けボックス)



● 飛行機・新幹線の場合
(3人掛けボックス)



■お茶の出し方

お客様をお迎えしたとき、状況によってはお茶を出してくつろいでいただくことも、仕事をスムーズに運ぶ上で必要なことです。

お客様をもてなすという“心”がお茶を出すという形になるものであり、お茶出しのマナーを身に付け、真心を込めてお出しすることが大切です。

当市役所では、お茶は、応対者自らがお出しすることを原則としていますが、お客様が多数のときやその場の状況などにより、臨機応変な対応を心がけたいものです。

スマートな湯茶接待は、場の雰囲気や和らげます。

- (1) ノックしてから入室し、軽く会釈をする。(ふきんの用意も忘れずに)
- (2) お盆をサイドテーブルに置く。
(サイドテーブルがないときは、テーブル下座に置くか、持ったままでもよい。)
- (3) お客様の上位の方からお茶を出す。(下げるときも同順)
- (4) お客様の正面よりやや右前に、茶たくの横を持ち「どうぞ」の一言を添えて出す。
- (5) 全員出し終わったら、お盆を左胸に立てて持ち、お客様に軽く会釈をしてから静かに退席する。

《おいしい入れ方のポイント》

- | | |
|------|-------------------------------------|
| 【清潔】 | きれいな茶わん (かけていないか、ひび割れ、茶渋にも注意)・茶たく・手 |
| 【濃度】 | 少しずつ、何回もつぎ分ける |
| 【適温】 | 熱過ぎず、ぬる過ぎず |
| 【適量】 | 茶わんの7分目が目安 |

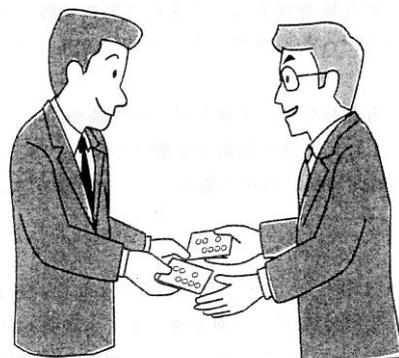
■名刺の扱い方

名刺は、お客様の“顔”です。紙片の中にそれぞれの思いが込められていると言ってもよいでしょう。来客や訪問のとき、失礼のないよう扱いたいものです。

名乗るときは、通常、訪問者から先に、複数のときは目上の者から先に名乗って名刺を渡します。

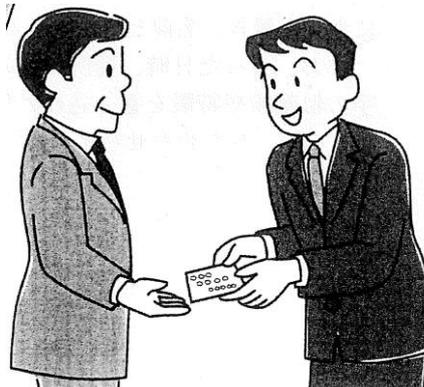
受け方

- ・相手の顔を見て、両手で受け取る。
- ・名刺入れを持っていれば、その上にいただく。
- ・所属（団体）、氏名などの読み方が不明なときは確認し、復唱する。
「恐れ入りますが、お名前を何とお読みしたらよろしいでしょうか。」
- ・窓口で受けた名刺は担当者などに引き継ぐ。



渡し方

- ・軽く会釈をし、相手を読みやすいように向けて、右手で渡す。
- ・名刺の右側を右手で持ち、文字に指がかからないようにする。
- ・所属、氏名をハッキリと言って渡す。
- ・相手より先に渡すよう心がける。
- ・相手と同時に出したときは先に渡す。
(右手で渡し、左手で受け取る。)

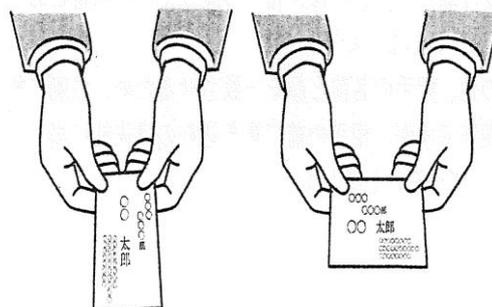


扱い方

- ・大切に扱い、会議のメモにしたり、手で折り曲げたりしない。
- ・名刺を受け取ったらできるだけ早く氏名・肩書を覚える。
- ・定期入れ、ズボンのポケットにはしまわない。
(名刺入れがないときは胸ポケットか上着のポケットに入れる。)
- ・会議室などでは、机の上に並べてもよい。(覚えてらしまう。)
- ・面接の日時、用件、相手方の印象などの覚書は、応対後に書くようにする。
(相手の目の前での記入は厳禁)

その他

- ・名刺は折れ目などのない新しいものを使用する。
- ・名刺はきちんと整理し、必要なときに活用できるようにする。
- ・名刺の持ち合せがない場合は、一言わびてフルネームで名乗る。



3 その他の知っておきたいマナー



■知っておくべき人権について（LGBT など）

LGBTとは、L：レズビアン、G：ゲイ、B：バイセクシャル、T：トランスジェンダーの頭文字をとって組み合わせた言葉で、性的少数派（セクシャルマイノリティ）を表す総称の一つです。

その他にも、性的指向や性自認がはっきりしない人、決めたくなかったり、わからなかったり悩んだりしている人や、自分を男性、女性のいずれとも認識していない人などもあります。見た目でも市民の方の性のあり方を決めつけることなく、確実に性的少数派の方が身近にいるのだという感覚と性の多様性を理解、尊重していく人権意識を持つことが大切です。

市民の皆さんと対応する皆さんは窓口の対応や書類の記載事項等、見直し等が必要なものはないか今一度考えてみましょう。

■SNSの使い方について（職場内、職場外での注意点）

SNSとはソーシャルネットワーキングサービスの略で、社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービスのことです。

日本で有名なSNSとして、Twitter、Facebook、line、Instagramなどがあります。

SNSはとても便利ですが、使い方を誤ると犯罪に巻き込まれたり、職場が迷惑をこうむったりする場合があります。常に「自治体の代表である」という意識の下で使用しましょう。

(1) SNS 使い方の注意点

- ・ 庁内や取引先に関する機密情報・個人情報を投稿しない。
- ・ 著作権・肖像権など、第三者の権利、プライバシーに充分配慮する。
- ・ ネットを通じ、不特定多数の人々に見られているということを意識する。
（住民も見ることができる）
- ・ 人や会社の誹謗・中傷・不毛な口論をしない。
- ・ 不適切な書き込みをしない。
- ・ 現実の社会と同様に、SNSでもモラルを守らなければならない。

(2) SNS に潜むリスク

- ・ ネットへの書き込みは削除ができて、本人の意図しないところで投稿内容が残ってしまう可能性がある。（Twitterのサーバーや検索エンジンに残る可能性がある）
- ・ 自覚の無い安易な写真添付などで、トラブルになることも多い。
- ・ 匿名アカウントであっても、個人が特定される。（職場も知られてしまう）
- ・ 「タグ」や「位置情報」によって生まれるリスクがある。
- ・ 不明なリンクをクリックすると、ウイルスに感染する恐れがある。

