

平成24年1月27日

各 所 属 長 様

副 市 長

「さわやか あいさつ運動」及び接遇マナー等の徹底について

このことについて、昨年9月26日から「さわやか あいさつ運動」を実施しているところですが、市民の方々から窓口対応などにおいて、「あいさつがない」、「対応が悪い」等のご批判・ご指摘が多く寄せられています。

つきましては、今一度、職員一人ひとりが接遇マナーの意義を再認識し、市民の方々に誤解や不快な思いを抱かせないように、所属職員に指導等を徹底するよう通知します。

記

1 「さわやか あいさつ運動」の徹底について

別紙参照

2 窓口及び電話対応について

「傾聴（アクティブ・リスニング）」を心がけましょう。特に電話対応については、相手の表情がわからない分、「声」の印象が重要となります。一般に、低い声は「怒っているのではないかな」など悪い印象を与えがちですので、通常よりも少し高いトーンで話すと良いでしょう。

傾聴（アクティブ・リスニング）

傾聴とは、「相手の言いたいこと、伝えたいこと願っていること」を受容的・共感的態度で「聴く」ことであり、相手が自分自身の考えを整理し、納得のいく結論や判断に到達するよう支援することです。つまり、「聴く」の字の如く、「耳と目と心で聞く」のが「傾聴」の基本です。傾聴の目的は相手を理解することにある。相手と誠実に向き合い、相手のところをしっかりと受け止めるものです。それにより、話し手が自分自身に対する理解を深め、建設的な行動がとれるようになるようサポートする。傾聴で大切なのは次の3つとされる。①言葉以外の行動に注意を向け、理解する（姿勢、しぐさ、表情、声の調子など）。②言葉によるメッセージに最後まで耳を傾け、理解する。③言葉の背後にある感情も受け止め、共感を示す。

3 職員記章（記名章）着用の徹底について

記名章の着用は、美唄市職員服務規程第3条第2項により義務付けられていますので、必ず身に着けましょう。

美唄市職員服務規程（平成6年訓令第3号）【抜粋】

（略）

第3条 （略）

2 職員は、常に職員記章（別記第2号様式）を上着につけていなければならない。

（略）

始めよう！

職員みんなで 「さわやか あいさつ運動」 !!

平成 23 年 9 月 22 日 庁議決定

◎「市役所はサービス業」

私たち公務（＝サービス業）に携わる職員は、おもてなしや接遇のレベルを上げる基本的な所作として、お客様へのあいさつを徹底することが重要です。

しかし、これまで、なかなか徹底できていませんでした。

そこで、職員全員が参加する「さわやか あいさつ運動」を始めることとします。

◎「さわやか あいさつ運動」開始時期

本年 9 月 26 日（月）からスタートします。

◎あいさつのしかた

来庁者には

- ・来庁者の皆さんには、笑顔であいさつしましょう。
窓口ではもちろん、玄関や廊下などですれ違うときも、同様です。
- ・あいさつの基本は、アイコンタクト（相手の目を見て）により明瞭に発音することです。
- ・笑顔で、さわやかにあいさつするよう、心がけましょう。

職員同士でも

- ・職員同士も、笑顔であいさつを交わしましょう。
あいさつは、コミュニケーションの第一歩。職場が違って、笑顔であいさつをして、楽しく仕事をしましょう。

◎ポスター掲示

窓口などに、ポスターを掲示します。

改めて接遇の基本を確認しておく…

- ◆親切に：誰に対しても誠意を持ち、相手の立場に立って、親切に対応します。
- ◆丁寧な：言葉づかい、態度などに気を配ります。
- ◆正確に：積極的な態度で、相手の意図を正確につかみます。依頼されたことは、正確に対応します。
- ◆迅速に：落ち着いて素早く対応します。

<窓口対応の基本用語>

- ・お客様が見えたとき 「おはようございます」「こんにちは」 → 良い印象を与えます
- ・依頼を引き受けるとき 「かしこまりました」 → 安心感を与えます
- ・お待たせするとき・お待たせしたとき 「少々お待ちください」「お待たせいたしました」 → 相手の時間を尊重します
- ・お客様がお帰りのとき 「ありがとうございました」「お疲れさまでした」 → 感謝の気持ちを伝えます
- ・お客様にあやまる時 「申し訳ございません」 → 反省の気持ちを伝えます
- ・お客様に何かしていただいたときなど 「恐れ入ります」 → 謙譲の気持ちを伝えます