

資料 1 - 4

接遇マニュアル

待遇マニユアル

平成16年12月

社会保険庁改革推進本部事務局

サービス向上改革担当

目 次

はじめに	2
1 気をつけたい服装と身だしなみ	3
2 あいさつ	3
3 言葉づかい	4
4 窓口対応	6
(1) 窓口にて	6
(2) 取り次ぎ・案内	9
5 電話対応	11
《電話のかけ方》	12
《電話の受け方》	13
《電話の取り次ぎ方》	14
6 社会保険庁ホームページ、電話に寄せられた苦情事例	15
おわりに	15

〔はじめに〕

社会保険事務所をはじめとした社会保険庁の職場には、様々なお客様がお見えになります。そして多くのお客様は、社会保険事務所になじみもなく、恐らくは初めてお見えになる方がほとんどだと思います。そういったお客様は、多かれ少なかれ、不安を抱えてお見えになっているものと思われます。不安を抱えたお客様に、その方その方に応じた、お客様の立場に立った接し方ができれば、良い対応だと評価されるのではないのでしょうか。

このマニュアルは、そうしたお客様の立場に立った対応を目指して作成しました。

言うまでもなく、私たち社会保険庁の職員は国家公務員でありますから、全体の奉仕者であり、行政サービスの担い手です。お客様の満足度向上が、ひいては、私たち自身の仕事の満足度向上につながっていくのではないのでしょうか。

このマニュアルを基本として、職員一人ひとりがベストな接遇とは何かを考え、それを実践に移し、結果として行政サービスの向上につながっていくことを心から願っています。

信頼される職場、そして親しまれる職員となる、それは私たち自身の努力と実行にかかっています。

最後に、このマニュアル作成にあたっては、千葉県鎌ヶ谷市役所「接遇ハンドブック」を参考にさせていただきましたことを申し添えます。

1 気をつけたい服装と身だしなみ

お客様への第一印象は、職員一人ひとりの服装や身だしなみによって大きく左右されます。

また、その職場の印象も左右したり、その人の品位や人柄を表すことにもなります。

職員の服装は清潔、質素で、身だしなみはきちんとして、お客様に好感を与えるものとしましょう、日頃からチェックしてみてください。

なお、名札は、上着を着ている場合は上着の、着ていない場合はシャツ等のポケットの位置につけましょう。また、ひもで着用する場合は胸の中央につけましょう。

！！チェック！！

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> お客様にだらしない印象を与えていませんか | <input type="checkbox"/> 爪は伸びていませんか |
| <input type="checkbox"/> 職場にふさわしい服装ですか | <input type="checkbox"/> 派手すぎるマニキュアではありませんか |
| <input type="checkbox"/> 髪は清潔にしていますか。職場にふさわしい髪型・髪色ですか | <input type="checkbox"/> アクセサリーはめだちすぎではありませんか |
| <input type="checkbox"/> 無精ひげになっていませんか | <input type="checkbox"/> サンダルで歩いていませんか |
| <input type="checkbox"/> お化粧は自然な感じですか | |

2 あいさつ

○ あいさつから始めましょう

あいさつは接遇の第一歩です。

「心を込めて」、「自分から進んで」、「大きな声でハッキリと」、「明るく笑顔を添えて」を常に心がけましょう。

職員同士でもしっかりあいさつしましょう。

職場内の人たちに対しても気持ちよいあいさつは人間関係を良くし、相手に良い印象を与えます。

☆ あいさつの基本用語 ☆

「おはようございます」 「こんにちは」

「ありがとうございました」 「申し訳ございません」

「少し（少々）お待ちください」 「お待たせしました」

「失礼いたします」 「はい、かしこまりました」

「お疲れさまでした」

※ こんな話があります。

皆さんもご存知の、ロードサービスのJAFのサービスマンが「事故を起こさない人」の見分け方として、「あいさつのできる人」をあげています。

3 言葉づかい

言葉には、相手に喜びや怒り、嬉しさや悲しみ、信頼感や不信感、反感などを起こさせる作用をもっています。好感のもてる話し方は「正しく、わかりやすく、明るい」言葉づかいをすることです。

○ 話しやすい雰囲気をつくりだす

お客様は気持ちよく、スムーズに手続きを済ませたいと思っています。窓口にいちゃったお客様には誠意をもって接し、満足が得られるように努めましょう。

○ 言葉づかいのポイント

- ① 聞き取りやすいように、ゆっくりと明瞭に
- ② 語尾は伸ばさず、上げずに、はっきりと
- ③ ていねいすぎず、なれなれしくならず
- ④ あいまいな言葉や専門用語を使わずに
- ⑤ クッション言葉で謙虚に
 - 恐れ入りますが — お名前をお伺いしてよろしいですか
 - よろしければ — ご用件をお伺いします
 - あいにく — ○○は、会議中で席を外しております
 - お手数ですが — こちらの用紙にご記入いただけますか

○ 好ましくない表現・不親切な言葉の例

- 「何の用事でしたんですか。」
- 「用事は、なんですか。」
- 「あなたの名前は。」
- 「どなたなんですか。」
- 「こっちにきなさい。」
- 「課（係）を間違えているんじゃないですか。」
- 「それは○○課（係）ですよ。」
- 「その係はどこかな。」
- 「これ（この用件）はどこで扱っているのかな。」
- 「だれに会いに来たんですか。」

- 「〇〇さんは今いないんだ。」
- 「〇〇さんはいません」
- 「そこで休んでいなさい。」

○ 好ましい表現・良い言葉の例

(1) 受付のとき

- ◇ 「失礼ですが、ご用件は・・・。」
- ◇ 「失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。」
- ◇ 「どちらへご用でしょうか。」
- ◇ 「はい、承知いたしました。」

(2) お待たせするとき

- ◇ 「恐れ入りますが、少々お待ち下さい。」
- ◇ 「あちらにおかけになって、少々お待ち下さい」

(3) 担当者が不在または面会できないとき

- ◇ 「ただ今、〇〇は席をはずしておりますが・・・。」
- ◇ 「ただ今、〇〇は外出中でございますが・・・。」
- ◇ 「〇〇は今日は休んでおりますが、差し支えなければ、私のご用件を承りますが・・・。」
- ◇ 「〇〇は〇時頃、戻る予定になっております。」
- ◇ 「せっかくおたずねでございますが、ただ今会議中（来客中）でどうしても手が離せないのですが・・・。」
- ◇ 「はい、かしこまりました、戻りましたら早速申し伝えます。」

(4) わからないことを尋ねられたとき

- ◇ 「ただ今、係の者に訊いてまいります。少々お待ち下さい。」
- ◇ 「私では確実なことはわかりかねますので、係の者がお目にかかります。」
- ◇ 「申し訳ございませんが、〇〇係の方へご案内いたします。」

(5) ご意見（苦情）をお聞きするとき

- ◇ 「さようでございますか。」
- ◇ 「ごもっともでございます。」
- ◇ 「ご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございません。」
- ◇ 「早速調べてご返事申し上げます。」
- ◇ 「ご注意いただきまして、ありがとうございました。」

(6) お客様の前から、離れたり、戻って来たとき

- ◇ 「誠に恐れ入りますが、少々お待ち下さい。」
- ◇ 「少しの間、失礼させていただきます。」
- ◇ 「大変失礼いたしました。」
- ◇ 「大変お待たせいたしました。」

(7) お客様から催促を受けたとき

- ◇ 「長らくお待たせいたしまして、申し訳ございません。」
- ◇ 「もうすぐでございますので、今しばらくお待ち下さい。」

(8) お断りするとき

- ◇ 「せっかくでございますが・・・。」
- ◇ 「誠に申し訳ございませんが・・・。」

(9) 案内したとき

- ◇ 「どうぞ、こちらにおかけになって少々お待ち下さい。」
- ◇ 「〇〇はすぐ参りますので、こちらにおかけになって少々お待ち下さい。」

4 窓口対応

(1) 窓口にて

① 明るいあいさつでお迎えしましょう

あいさつは相手の心を開く大切な手段です。朝は「おはようございます」昼は「こんにちは」と、さわやかなあいさつでお客様をお迎えしましょう。明るい笑顔も忘れずに。

※ あいさつはコミュニケーションのはじまり、「おはよう」の一言でさわやかになります、職場も明るく、気持ちよくなります。

※ 以前、受けた研修では、笑顔の予行演習として、毎朝、頬の筋肉を緩め、「ウイスキィ」「ウイスキィ」(繰り返し)を言ってみてくださいとのことでした。試してみてください。

② お客様の気持ちに立って対応しましょう

お客様はわからないことや悩みを抱えて来庁します。窓口の前に立っている段階で、かなりナーバスな状態になっています。職員にとっては、日常的で簡単な手続きだと思っても、ほとんどのお客様は普段あまり接することではないので、必要以上に難しく感じている場合も

あります。そうした気持ちを理解して対応しましょう。

また、お客様に対応する際、最も印象が悪いのが横柄な態度です。

決して、横柄な態度やものの言い方をすることがないように心がけましょう。

常に「お客様の気持ちになって振る舞うことが大切です。」

③ お客様をお迎えする姿勢も大切です

どんなに忙しくても、お客様とは正対して対応しましょう。半身での対応はお客様に対して失礼です。

また、お客様の「目」を見てお話をするのが原則です。ただし、状況により、お客様の口元、左肩のあたりを見て話す方が、話しやすい場合があります。

※ 姿勢を良くすれば、気持ちが引き締まり、自然に言動もていねいになってきます。

「姿勢なんてどうでも・・・。」と黙っていても、同僚はもちろん、お客様の信頼は得られません。

④ お客様をお呼びするときは「様」付けです

お客様のお名前がわかれば「〇〇様」、わからなければ「お客様」とお呼びしましょう。ていねいで「大切にされている」という印象を与えます。ただし、部署によっては、「〇〇さん」とお呼びした方が好ましい場合もあります。

⑤ 書類の受け渡しは両手で

申請の書類を受け取る、被保険者証等を交付するなど、書類などの受け渡しはできるだけ両手で行いましょう。また、お客様の印鑑をお預かりする場合も両手で受け渡しを行いましょう。

⑥ お客様にお待ちいただく場合

あらかじめ、事務処理に時間が掛かると判断される場合は、受付時に目安となる待ち時間を伝えましょう。特に、他のお客様より時間がかかる場合は、その理由も説明しておきましょう。待ち時間を知らされずに待たされているお客様は、通常よりも待ち時間を長く感じるものです。

⑦ 常に窓口に注意してください

窓口に座っているときはもちろん、座っていなくても、窓口付近に気を配ってください。

来庁したお客様がありましたら、仕事を一時中断してでもすぐに対応すれば、お客様に良い印象を与えます。お客様から声がかかるまで対応しないなどと言うことのないよう、迅速に立って対応しましょう。

また、困っている様子や迷っている様子のお客様を見かけたら一言、声をかけましょう。

⑧ 整理整頓を心がけましょう

お客様をさわやかに迎えするためにも、私たちが気持ちよく仕事をするためにも窓口は清潔に、また、常に整理整頓に心がけましょう。

お客様がいらっしゃる窓口や記載台はもちろん、窓口から見える職場内の光景が、雑然としたものではないかチェックしてみましょう。

また、個人情報など大切な書類がお客様の目に触れる状態で放置されていることのないように十分気をつけてください。

※ お客様からみても、整理整頓された職場は信頼がおけるものだと思います。

⑨ お客様の立場にたった対応を

《高齢のお客様への対応》

- ゆっくり、はっきり、大きな声でお客様のペースにあわせて話しましょう。
- わかりやすい言葉で、少しずつ、お客様の理解を確かめながら進めましょう。
- 必要に応じて、椅子に座っていただいたり、要点をメモして渡しましょう。

《障害をもったお客様への対応》

- 介助は必要かどうか確認し、声をかけてから行いましょう。
- 車いすのお客様には同じ目線に立ち、歩行が困難なお客様には、こちらから出向くことも大切です。
- 必要に応じて書類の代筆など可能な範囲で協力しましょう。
- プライバシーへの配慮を忘れず、関係各課への取り次ぎは必要に応じて付き添って案内しましょう。

！！チェック！！

お客様は見ています。特に窓口において次のような事例を起こすことのないように注意してください。

あくびをする

うつむいている

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 腕を組む | <input type="checkbox"/> 足を組む |
| <input type="checkbox"/> 後ろを向いている | <input type="checkbox"/> 同僚と大声で私語をする |
| <input type="checkbox"/> お菓子を食べている | |

※ お客様からこんなご意見がありました。
 カウンターにいる職員やその近くの職員が飲み物を飲みながら仕事をしていた、来訪者から丸見えで見苦しい。職員はそういう見られているという意識が足りないのではないか、しっかりしてほしい。

(2) 取り次ぎ・案内

二度手間をかけない、たらい回しをしない

《取り次ぎするとき》

○お客様がお見えになったとき

- ・笑顔であいさつをして、お出迎えします。
- ・お客様のご用件をうかがいます。
- ・用件を復唱して、確認します。

○職員を名指しで来られたとき

- ・お客様のお名前をうかがいます。
- ・職員名とお客様の名前を復唱確認して、お待ちいただきます。

☆職員が在籍の場合

- ・名指しされた職員に来客を伝え、来客者氏名・用件を伝えます。
- ・名指しされた職員が対応します。

★職員が不在の場合

- ・お客様にお詫びの言葉と理由を添えて、不在を伝えます。
- ・伝言等があれば受けます。

○用件が別の部署のとき

- ・お客様の用件が、ここの部署（課）ではないことを説明します。
- ・該当する部署（課）へ連絡をします。
 【お客様が二度手間にならないよう、お名前とご用件等確認した内容を確実に伝えておきます。】
- ・お客様に担当部署（課）名、担当者名を説明します。
- ・行き先を適切に案内します。
 【できるだけ、担当部署（課）まで案内して取り次ぎします。】

《案内をするとき》

○こんなお客様を見かけたら声をかけましょう

- ・案内板を見つめて迷っているお客様
- ・立ち止まっているお客様
- ・まわりを見渡しているお客様
- ・記載台などで悩んでいるお客様
- ・1人でエレベーターに乗れないお客様

※ お客様に声かけの際、相手の意向を尊重し、行き過ぎには注意しましょう！

○お客様が迷っているとき

- ・まず笑顔で声かけしましょう。
「こんにちは！（おはようございます）」
「どのようなご用件ですか？（お困りですか？）」
- ・どのような用事で来られたのかを把握し、目的にあった課や手続き等について案内しましょう。

○付き添って案内するとき

- ・どこまでご案内するのか告げましょう。
「〇〇課は、2階にあります。」
- ・行く方向を手のひら全体で示しましょう。
「どうぞこちらです」
- ・廊下は、お客様の1～2歩斜め前を時々振り返り、確認しながら歩きましょう。
～お客様の歩くスピードにあわせて～
- ・目的の場所に着いたら、お客様へ到着したことを告げ、担当職員へ取り次ぎましょう。
「お疲れさまです。こちらが、〇〇課です。」
- ・担当職員へ取り次ぎ。
「〇〇のご用件でいらっしゃいましたお客様です。よろしくお願ひします。」

※ 一人ひとりが社会保険庁の顔

お客様は職員全員が社会保険のプロという気持ちで接しています、そのことを意識しましょう、お客様に対しての最初の対応は職員の誰でもが行うようにし、詳細については担当へ取り次ぎます。

自分の仕事は理解しているのは当然ですが、他の部署の仕事についても日頃から概要は把握しておくようにしましょう。

5 電話応対

(1) 見えなくても常にスマイル（電話は声の窓口）

忙しいあなたの職場では、一日に何回の電話がかかってくるか。

電話にでる職員は、すべて社会保険庁の代表者です。

電話では、お互いの顔が見えないため、つい油断しがちになりますが、電話の音声にはその人の態度や感情が現れるものです。

先方から見えなからといって、不愉快な思いをさせる電話応対では、私たちの職場全体のイメージダウンにつながってしまいます。

お客様は顔が見えない分、あなたの声だけを頼りに判断します。見えなからこそていねいに、そして常にスマイルで、感じのよい電話応対を心がけるようにしましょう。

(2) 呼び出し音（ベル）が鳴ったらすぐに出る

ベルをいつまでも鳴らしておくのは感心しません。周囲の人もいらいらしますし、相手に対して大変失礼です。

ベルが鳴ってから、3回以内に電話に出るようにしましょう。それ以上ベルが鳴ってから出る場合は「お待たせしました」の一言を忘れずに。

(3) 出るときは所属名と自分の名前を

電話に出るときは所属名を名乗るのは当然ですが、一緒に自分の名前を名乗りましょう。たとえば「〇〇社会保険事務所、〇〇課、〇〇です」と言って電話に出れば、お客様にていねいな印象を与えるとともに、自身の電話応対にも責任感が出てきます。内線・外線の区別なく、常に名乗るようにしましょう。

(4) 内容は正確に受け、要領よく簡潔に伝えます

職員を指名した電話を受けた場合、その職員が在席する場合は、

☆誰から ☆誰に ☆用件

を正確に伝達し、不在の場合は上記に加え、

☆月日・時刻 ☆受けた職員名

を最低限メモに残し、指名された職員に伝わるようにしましょう。

(5) 用件が自分でわからないときは

早めにごその旨を相手に告げ、よく知っている人変わってもらいます。

変わった人は「お待たせしました、係の者でございますが、どのようなご用件でございますか。」と丁寧に聞き直します。

(6) 電話を中断するときは相手を待たせない

受話器を耳にあてて待っているのは、非常に長く待たされている感じをうけ、いらいらするものです。待つ身になって取り次ぎましょう。呼ばれた人が、すぐに出られないときには、その旨を相手に告げるのが礼儀です。

また、書類をさがしたりしているため、相手をやむを得ず待たせているときは、早めに相手にその事情を説明したり、一度電話を切りあらためて電話をかけてもらうか、こちらからかけ直すようにしましょう。

(7) あいさつします

朝であれば「おはようございます」、関係する機関等とのやり取りであれば「いつもお世話になっております」、電話を切るときは「失礼いたします」「ごめんください」といったあいさつの言葉を入れるだけで、柔らかい印象を与え、話しやすい雰囲気になります。

※ 大声は禁物

大声での通話は、他の人の仕事の邪魔になります。

笑い声、怒り声、きょう声などは、本人はもとより、周囲の人も気をつけましょう。

※ 雑音は入れないように

外部からの問い合わせなどで、上司や他の人と相談するような場合、うっかりその話が相手に漏れることのないように気をつけましょう。

《電話のかけ方》

<準備>

- 1 相手の役職、氏名を確認
- 2 用件を整理し、資料を準備

<相手が出たら>

「おはようございます。〇〇社会保険事務所〇〇課の〇〇と申します。
(〇〇様のお宅でしょうか?)」

<取り次ぎ依頼>

☆相手がわかっている場合

「恐れ入りますが、〇〇課の〇〇様をお願いいたします。」

★相手が不明の場合

「恐れ入りますが、〇〇の件についてお聞きしたいのですが、担当の方をお願いいたします。」

<相手が出たら>

☆相手がわかっている場合

「〇〇社会保険事務所〇〇課の〇〇でございますが、〇〇の件についてお電話差し上げたのですが・・・」

★相手が不明の場合

「お忙しいところ申し訳ございません。私、〇〇社会保険事務所〇〇課の〇〇と申しますが、〇〇の件についてお電話いたしましたのですが・・・」

- 1 用件は、要領よく、簡潔に。
- 2 最後に要点を復唱し、確認する。

<電話を切る>

基本的に電話をかけた方から受話器を置く。
(受話器を置くときは、静かに！)

《電話の受け方》

<心の準備>

電話応対では、常に自分が職場の窓口（代表）であることを認識しておく。

<準備>

電話の側にはメモ用紙と筆記用具を用意しておく。

電話が鳴ったら、2～3回で出る。

(それ以上ベルが鳴ったら、「お待たせいたしました」)

<電話応対>

「はい！（おはようございます）〇〇社会保険事務所〇〇課の〇〇でございます」

※ 「もしもしは使わない」

★相手が名乗らない場合

「恐れ入りますが、どちら様でしょうか」

【自分で応対する場合】

5W1H (Who (誰が)・What (何を)・When (いつ)・Where (どこで)・Why (なぜ)・How (どのように)) の要領でメモを取りながら正確に用件を聞く。最後に要点を復唱する。

【取り次ぐ場合】

「課長の〇〇ですね。少々お待ち下さい」

※ 内部の人間には敬称を付けない。

<応対終了>

相手が受話器を置いたのを確認してから受話器を置く。

《電話の取り次ぎ方》

- 指名の職員が不在のとき
「申し訳ございません。ただいま〇〇は、外出して（席をはずして）おります」
「〇〇時に戻る予定になっておりますが、もし私でよろしければご用件を賜りましょうか？」
- 「伝言をお願いします」と言われたとき
用件を伺い、復唱してから「私、〇〇課〇〇が承りました」
- 「戻ったら電話をお願いします」と言われたとき
「恐れ入りますが、お電話番号をお願いいたします」、
電話番号を復唱し「私、〇〇課〇〇が承りました」
- 「再度、電話します」と言われたとき
「申し訳ございません。〇〇は〇〇時頃戻りますので、よろしくお願
いいたします」

6 社会保険庁ホームページ、電話に寄せられた苦情事例

- ・ 母が疑問に思う点を聞きに行ったが、出てきた職員が最初から喧嘩腰で態度が著しく悪い。
- ・ 社会保険庁職員の横柄な態度が目につく、特に年輩。接客勉強を。
- ・ 家族が事務所へ裁定請求を行った、書類の不備できつい言葉をかけられた、思いやりや業務の在り方を見直してほしい。
- ・ 60歳の妻が定年のため来所したが職員に怒鳴られ泣いて帰ってきた。手続きが完了したが、対応があんまりでは。
- ・ 年金相談のため来所、○番窓口の男性が横柄な態度。老齢、障害、遺族のことについて聞きたかったが、説明が不親切で面倒くさそうだった。
- ・ 国年納付で来所した。納付で5分以上待たされたが、忙しくしている職員がいる中、空いている職員もいたので対応すべきではないか。不快な思いをした。
- ・ 年金ついて電話で問い合わせをしたが、対応した者が感じ悪く、冷たい対応をされた。わかりやすく説明するのが仕事ではないか。
- ・ 徴収担当の職員の態度、言動が公務員にあるまじきもの、事業所に対し「明日までに文書送るから」など、客に対する対応をしていない。
- ・ カウンターにいる職員やその近くの職員が飲み物を飲みながら仕事をしていた。来訪者から丸見えであり見苦しい。職員はそういう見られている意識が足りないのでは、しっかりしてほしい。
- ・ 遺族年金の請求書を言われたとおりに提出したが、担当した職員に不備があると言われ、受け付けられないと言われ、「訴訟でも、何でもどうぞ」という態度をとられた。手続きの正確さや親切さに欠ける。

〔おわりに〕

苦情、抗議については、言葉の行き違いなどがあり、正確に伝えられなかったなど、いろいろな事情もあると思われまます。いずれにしても、来訪されたり、電話をされたお客様が、不快な思いをお持ちになったことは事実であります。あなたの周りではありませんか、こんな苦情が社会保険の職場のイメージとなってしまいます。「苦情」を「国民からのご意見」として真摯に受け止めていきましょう。