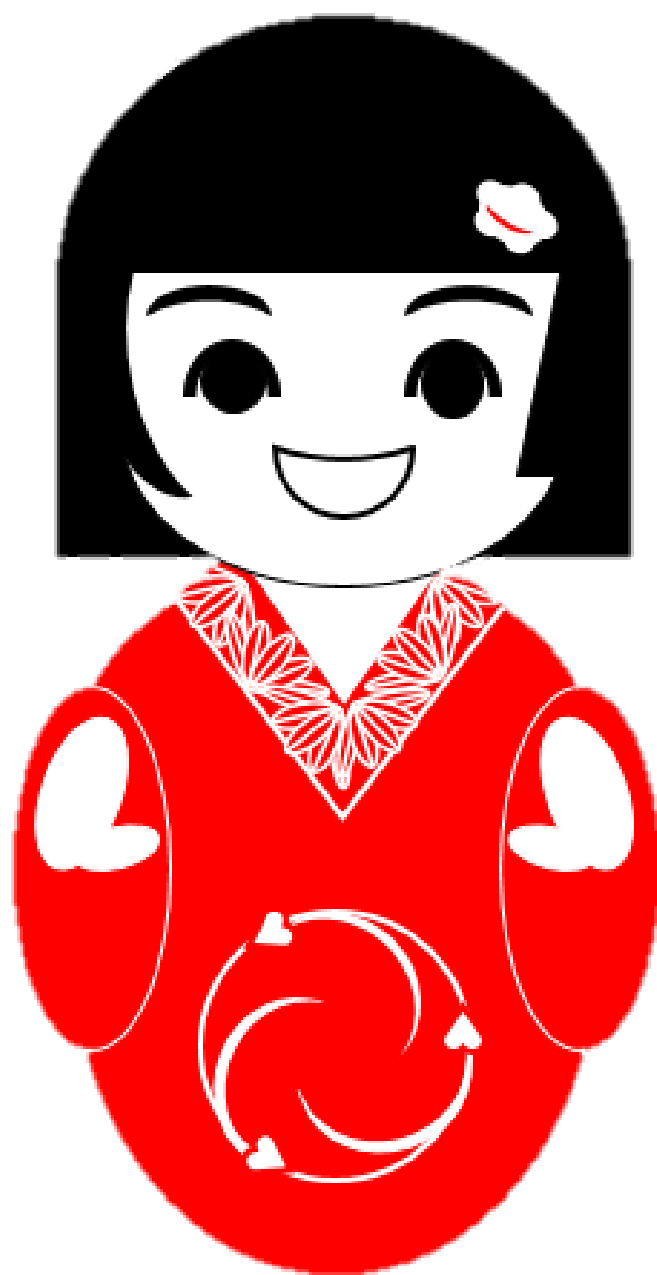




高松市

さわやかサービスガイド



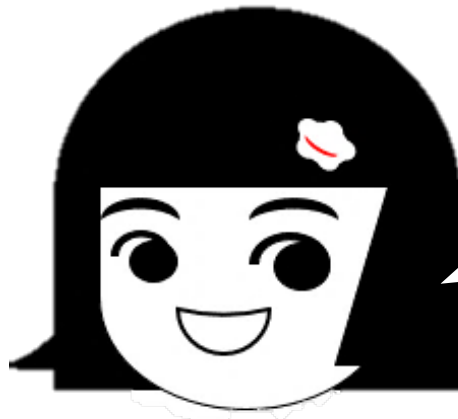
はじめに

さわやかサービス推進チームは、平成14年からスタートし、「さわやかサービス運動」の推進の旗振り役として活動しています。チームの活動の一つとして、高松市職員が行政サービス改善に向けて一丸となることを目指すため、「**Takamatsu CS Credo**」を策定するとともに、これに掲げた5つの精神・5つの行動指針を達成するための道しるべとして、「高松市さわやかサービスガイド」を作成し、市民満足度の向上に取り組んでいます。

私たちが住む社会は、近年、非常に便利になり、あらゆる手続きの簡略化が進んでいます。しかし、どれだけ手続きが簡略化されても、人と人との繋がりは今後も決して無くなる事はありません。

高松市に住んでいる人たちや働いている人たち、すべての人たちの気持ちに寄り添い、時代の変化と共に多様化する行政課題に柔軟に対応した「さわやかサービス運動」を実践し、新たな時代の全体の奉仕者として、職員一丸となって、全力で取り組みましょう。

さわやかサービス推進チーム



「来て良かった」と思っ
ていただける高松市役
所を目指しましょう！

イメージキャラクターの「おまきちゃん」です。よろしく。

目次

1 Takamatsu CS Credo

2 5つの精神・5つの行動指針

行動指針

- 3 行動指針Ⅰ さわやかな笑顔のあいさつ
- 5 行動指針Ⅱ わかりやすく丁寧な言葉遣い
- 7 行動指針Ⅲ やさしい心、素早い対応
- 10 行動指針Ⅳ かんじが良く清潔な身だしなみ
- 12 行動指針Ⅴ 3回以内のコールで電話をとり、名前を名乗る

参考資料

- 14 苦情対応・不当行為等への対応
- 15 ビジネスメールの基本について
- 16 公用車の運転・エレベーターの利用
- 17 お客様をお迎えするときは
おまきちゃんからの一言

市役所という表記について

さわやかサービスガイドは、高松市役所および高松市所管の施設等に勤務するすべての職員を対象にしたものであり、本来ならば「**市役所および出先施設等**」という表記にすべきところですが、本ガイド内では、読みやすさを優先して「**市役所**」という表記に統一しています。

高松市さわやかサービスガイド

- 改定日 令和6年5月1日
- 発行 高松市総務局人事課
- 編集 さわやかサービス推進チーム第18期

Takamatsu CS Credo

クレド

私たちは、高松市の職員としての誇りと情熱を胸に、一人ひとりが自立した行政のプロフェッショナルとしての意識を持ち、市民の信頼を得るため、常に最善の努力を行い、市民の立場に立った最高の行政サービスを提供することを約束します。

市長の誓い

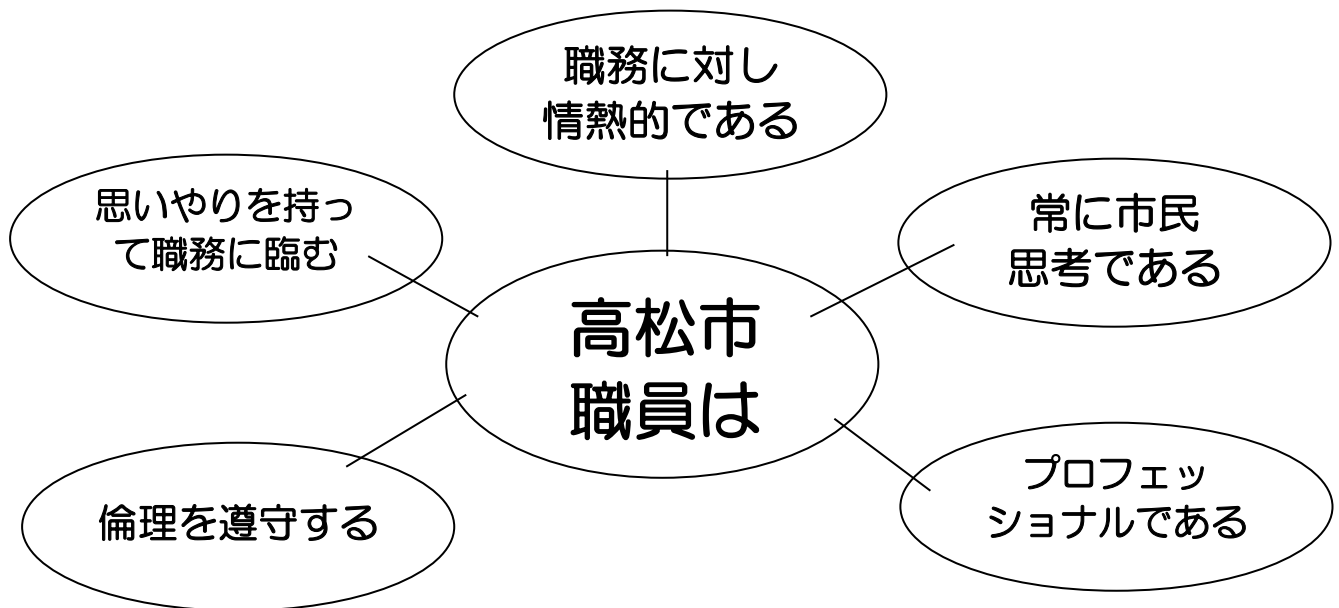
市民の確実な信頼を得て市民満足度を向上させるため、私自身が率先垂範することはもちろん、自ら努力や工夫を重ね積極的に行動する職員を大切な資源（人財）として尊重しながら、市役所一丸となって『さわやかサービス運動』に取り組むことを誓います。

高松市長 大西秀人

CS : Citizen Satisfaction 【英語】 : 市民満足
Credo : クレド 【ラテン語】 : 信条、志

Takamatsu CS Credo

5つの精神



5つの行動指針

- さ** さわやかな笑顔のあいさつ
- わ** わかりやすく丁寧な言葉遣い
- や** やさしい心、素早い対応
- か** かんじが良く清潔な身だしなみ
- 3** 3回以内のコールで電話をとり、名前を名乗る



行動指針 I

【さわやかな笑顔のあいさつ】

あいさつはコミュニケーションの第一歩です。あなたが笑顔であいさつされた時、温かな気持ちになりませんか？ さわやかな笑顔のあいさつは、相手の気持ちを心地よくさせます。

市民の方に対してはもちろんのこと、職員同士でも積極的にあいさつを行いましょう。仲間意識が生まれ、仕事がスムーズに進むこともあるでしょう。



「さわやかなあいさつ」のポイントは？

- ① 大きな声で、はっきりと
- ② 相手の目を見て
- ③ 先に声をかける

さわやか～♪

■ 市民の方に、「さわやかな笑顔のあいさつ」を！

あいさつは良い人間関係を築く第一歩です。面識の有無にかかわらず、庁舎内ですれ違う人には「さわやかなあいさつ」をしましょう。

窓口で市民の方等と対応する際にも、さわやかな笑顔のあいさつから始めましょう。あなたの相手に与えた印象が、市役所全体の印象となります。気持ちよく手続きを行い、良い印象をもって市役所を後にしてもらえると、市役所全体のイメージ向上につながります。


■ 職員同士でも「さわやか」なコミュニケーションを忘れずに！

市民の方だけでなく、職場内のコミュニケーションにおいても「さわやかな笑顔のあいさつ」を心掛けましょう。同じ市の職員として働く仲間ですから、お互い気持ちよく仕事ができると、業務がスムーズに進みます。

□ 朝は「おはようございます！」

特に朝は、一日のスタートとなる大事な時間帯です。今日一日よろしくお願ひします という思いを込めて、さわやかな笑顔のあいさつを心掛けましょう。





□ 電話では「お疲れ様です！」

面識がなくても、お互い「お疲れ様」と言うことで「仲間意識」が生まれます。連帯感が生まれ、仕事がスムーズに運ぶこともあるでしょう。

□ 帰りは「お先に失礼します！」

退庁するときは、近くの席の上司や同僚に「お先に失礼します。」と一声掛けましょう。前もって休暇をとることが分かっている場合は、予め上司や同僚に伝え、業務に支障が生じないようにしましょう。

- | | |
|-----------|---------------------------------|
| □ 出勤したとき | ⇒ 「おはようございます。」 |
| □ 外出するとき | ⇒ 「〇〇へ行ってきます。」
「〇〇へ出掛けてきます。」 |
| □ 席を離れるとき | ⇒ 「〇〇課へ行ってきます。」 |
| □ 内線電話のとき | ⇒ 「お疲れ様です。」 |
| □ 帰庁したとき | ⇒ 「ただいま戻りました。」 |
| □ 退庁するとき | ⇒ 「お先に失礼します。」 |
| □ 退庁する人に | ⇒ 「お疲れ様でした。」 |

業務を行う上で、相手との間に良い関係性が構築できていると、物事がスムーズに進みます。日ごろから職場内での「ハウレンソウ（報告・連絡・相談）」を心掛けるほか、相手の「良いところ」を見つけた時には良かった点を伝え、仕事を手伝ってもらった時などは「ありがとうございます」と感謝の気持ちをしっかり伝えましょう。お互い気持ちよく仕事に取り組み、仕事もより捗るかもしれませんよ。日ごろから相手の良いところに目を向けるようにしてみましょう。



「〇〇さんの先ほどの窓口対応、丁寧でとても良かったですね！」
「手伝っていただき、ありがとうございました！」

相手の良いところをほめ合う活動

略して「ほめ活」～♪

行動指針Ⅱ

【わかりやすく丁寧な言葉遣い】

普段私たちが当たり前のように使う役所言葉も、市民の方にとっては難解な言葉もあります。ゆっくりとわかりやすく丁寧な言葉遣いで、相手の立場に立った対応を心掛けましょう。

ポイント① 分かりやすく

- ゆっくりと明確に
- 語尾は、のばさずはっきりと
- あいまいな言葉は使わない
- 丁寧すぎず、なれなれしくなく

ポイント② 上手な敬語

- 市民の方には様付けで呼ぶ
- 自分たちのことは・・・
一人称は「わたくし」
「わたくしども」
職員の名前は呼び捨てに
(役職もつけません。)
- 市民の方のものごとには
「お」や「ご」をつけましょう

■活用例

□ 受付・取次のとき

「承知いたしました。」 「かしこまりました。」 「少々お待ちください。」
「ありがとうございます。」 「どうぞよろしく願いいたします。」

□ 案内するとき

「お待たせいたしました。」 「どうぞこちらへ」

□ 担当者が不在のとき

「ただいま、〇〇は席をはずしております。」
「差し支えなければ、私が御用件を承ります。」
「かしこまりました。戻りましたら、申し伝えます。」
「〇〇は、3時ごろ戻る予定です。」

□ 担当以外のことを聞かれたとき


「係の者をお呼びいたしますので、少しお待ちください。」
「申し訳ございません。〇〇は□□課で担当しております。
□□課に御案内いたします。」

□ 苦情を受けたとき

「御迷惑をおかけして、申し訳ございません。」

□ 催促されたとき

「大変お待たせして申し訳ございません。」
「あと、20分ほどお時間をいただけますか。」



■クッション言葉をうまく活用しよう



申し訳ございませんが
お忙しいとは存じますが
失礼ですが
お手数ですが
恐れ入りますが

■わかりやすい言葉に言い換えよう

- | | |
|--------------|---------------|
| • 還付する | ⇒返す |
| • 期日厳守の上 | ⇒必ず期日までに |
| • 交付する | ⇒渡す |
| • (市内に) 在住の方 | ⇒(市内に) お住まいの方 |
| • 通知する | ⇒お知らせします |
| • 捺印 | ⇒印鑑を押す |
| • 添付書類 | ⇒提出していただく書類 |

*詳しくは「文書法制事務の手引」に掲載されています。

相手の方に合わせて
伝わりやすい話し方を工夫してみてください。





行動指針Ⅲ

【やさしい心、素早い対応】

市役所に来庁される方が、気持ち良く過ごせるように、私たち職員は、常にやさしい心と素早い対応を心掛けましょう。

■窓口に出るときには、気持ち良くお迎えしましょう

窓口に来られる方は、毎日通っている私たち職員と違い、市役所での手続きや課の配置など不慣れなことが多いです。少しでも不安を解消できるよう、さわやかなあいさつや積極的な声掛けをしましょう。

また、常に相手に対して正面で対応し、書類などの受渡しは必ず両手で行うなど、ひとつひとつの動作にも気を配りましょう。併せて目安となる待ち時間をお伝えするなどの心配りも忘れないようにしましょう。

■高齢者の方への対応について

厚生労働省の統計によると、2025年には、65歳以上の高齢者の5人に1人は認知症と診断されるそうです。また、認知症の方に限らず、高齢になると日常生活に支障がでるほどではないものの、運動能力の低下や、理解力・判断力の低下を感じる方が多くなります。

そのような高齢者の方々にも安心して市役所を利用してもらえるよう、私たち職員は高齢者の方への対応のポイントを押さえておく必要があります。

では、具体的に私たち職員はどのような点に気をつけるべきでしょうか。ここでは、高齢者対応の基本姿勢ということで、“3つの「ない」”と具体的な対応の7つのポイントを覚えておきましょう。

急がせない

驚かせない

自尊心を
傷つけない

具体的な対応の7つのポイント

1. まずは見守る
2. 余裕を持って対応する
3. 声をかけるときは1人で
4. 後ろから声をかけない
5. 相手に視線を合わせてやさしい口調で
6. おだやかに、はっきりとした話し方で
7. 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

■障がいのある方のご案内

平成31年に「高松市手話言語及び障害のある人のコミュニケーション手段に関する条例」を制定しました。

ひとことで障がい者といっても、目が不自由な方、足が不自由な方、外見からは障がいがあると分かりにくい方(聴覚や内部障がいのある方など)など様々です。どのようなサポートを求めているかを聞いて、その方法で応えましょう。



▶ UDトーク®を活用しよう

話した言葉の文字起こしや、多言語翻訳ができるアプリです。聴覚障がいのある方や、日本語が話せない外国の方に対するコミュニケーションを支援してくれます。会議の議事録にも使えます。



▶ ヒアリングループを活用しよう

聴覚に障がいのある方や音が聞こえにくい方のために、会話を聴き取りやすくする機器です。補聴器や人工内耳で聞くこともできます。



▶ 筆談の極意

- ①読みやすい文字 ②ひらがなと漢字を用いる ③一文は短く、接続詞は避ける
- ④こそあど言葉・代名詞の多用を避ける ⑤二重否定や比喩表現は避ける ⑥日時は具体的に

▶ 手話通訳者を頼ってください

障がい福祉課には手話通訳ができる職員がおり、本庁舎と防災合同庁舎のみ通訳に伺えます。市民が手話通訳を希望した際は、障がい福祉課(内線 2333)にお電話ください。

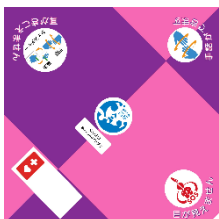
▶ 遠隔手話通訳サービスも活用できます

タブレットを用いたビデオ通話で、手話通訳(外部委託)が可能です。



▶ 災害時には支援を

たかまつあんしんバンダナ
(高松市避難所用バンダナ)



たかまつあんしん楽楽ボード

(高松市避難所用コミュニケーション支援ボード)



指差して意思を伝えることができるコミュニケーション支援ツールです。

→詳細は、障がい福祉課にお問い合わせください!

やさしい日本語

「やさしい日本語」は、災害情報を「迅速に」「正確に」「簡潔に」外国人被災者に伝えるために提案されました。しかし、難しい言い回しを避け、簡単な単語を使い会話をすることで、外国の方だけでなく、子ども・高齢者・障がい者の方ともスムーズにコミュニケーションを取ることができる方法だと考えられています。

やさしい日本語が誕生した経緯

1995年の阪神・淡路大震災の時に被災した外国人が必要な情報を得られず困りました。

↓ ※しかし、緊急事態にはそれぞれの母国語に対応するのは難しい・・・

簡潔な日本語を使用し、外国人でも必要な情報を得られるように、との思いから誕生しました。

やさしい日本語に言い換えるときの基本原則

- 1 重要度が高い情報だけに絞り込む
- 2 あいまいな表現は避ける
- 3 難しい言葉や表現を簡単な言葉に言い換える
- 4 文の構造を簡単にする

※絵や図を積極的に用いるとよい

市民の方への案内や説明の際に、必要であれば適宜活用していきましょう！

やさしい日本語への言い換え例

日本に住む20歳以上60歳未満の方は、外国人の方を含めて国民年金に加入し、保険料を納めることが法律で義務付けられています。従って、市町村役場で転入届を提出して住民登録を行った20歳以上60歳未満の外国人は、国民年金に加入しなければなりません。

※来日後、高松市役所で転入届を提出して住民登録をする際に、身分証明書等を持参のうえ、市民課・年金係にて国民年金加入手続きを行ってください。



必要最低限のことを簡潔に書いてみると・・・

こくみんねんきん (65さいになったら お金が もらえます。) に はいります。

い
要るもの

ざいりゅう
・在留カード か パスポート

たかまつしやくしょ ばん き
高松市役所 6番に 来てください。



言い換えに正解・不正解はありません。相手に伝えたいという思いが大切です！！

行動指針Ⅳ

【かんじが良く清潔な身だしなみ】

市民の方への第一印象は、職員の身だしなみによって大きく変わります。信頼感や安心感を持っていただくために、常に、感じが良く清潔な身だしなみであるか、普段からセルフチェックをしてみてください。

基本となる服装 公式行事や式典等

男性

ジャケット（男女共通）

- ジャケットの汚れやしわは信頼感を損ねます。気をつけましょう。

女性

シャツ&ブラウス

- プレスの利いたシャツやブラウスはさわやかに見えます。
- 無地、ストライプなどが仕事着らしく感じますが、大柄の模様やボーダーなどはカジュアルに見られる場合もあるので気をつけましょう。

ボトム（スカート&パンツ）

- 素材や色、柄、丈などに注意しましょう。
- 丈は標準的なスーツの丈を参考にしましょう。それより大幅に短かったり長かったりすると仕事着にみえません。

靴

- 音がうるさいものは避け、汚れのない手入れされた靴をはきましょう。

靴

- 汚れのない手入れされた靴をはきましょう。

その他（男女共通）

- ネームは見えやすいところに付けましょう。
- 市民の方をお出迎えするのにふさわしい服装ですか。（インナーはロゴがはいっていないか、明るい色物は×）
- 不精髭になっていませんか。
- 頭髪・髪色は清潔ですか。
- 化粧・ネイル・アクセサリーは派手ではありませんか。

ネクタイ

- 派手なもの、変わったデザインのものは目につきやすいので避けましょう。
- ネクタイの緩みはだらしく見えてしまいます。気をつけましょう。

シャツ

- プレスの利いたシャツは感じがよく、さわやかに見えます。
- サイズが合ったものを着用しましょう。だぼだぼのシャツはだらしない雰囲気や普段着のように見えてしまいます。
- 派手な色、濃い色はきつく見える場合がありますので、避けた方がよいでしょう。
- ポロシャツは禁止です。

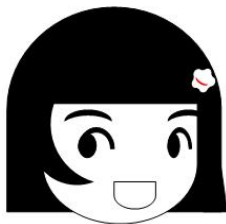
パンツ

- 装飾のない落ち着いた色を選びましょう。少し変わったデザインのパンツを着用しているだけでも目立ってしまいます。

靴下

- 奇抜な色の靴下が見えたり、地肌が見えたりすると不快に思われる場合があります。色や丈に気をつけましょう。

軽装勤務時の服装 【前提】公務にふさわしい服装



高松市では地球温暖化対策の一環として、職員一人一人が気候や温度に応じて働きやすいと感じる軽装スタイル（通年）を導入しています。快適さを求めすぎて着崩したり、カジュアルな服装にならないよう下記の点に注意しましょう。
相手に不快感を与えない服装が大切です！

軽装スタイル(例)

ポロシャツ

- 色や柄に注意しましょう



タートルネック

- 色や柄に注意しましょう



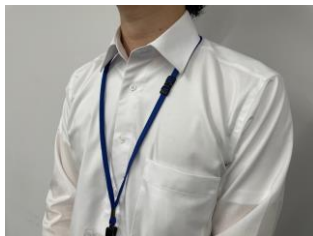
スニーカー

- トータルコーディネートに気を付けましょう



ノーネクタイ

- ボタンの開けすぎに注意しましょう



チノパン

- 装飾のない落ち着いた色を選びましょう。



こんな服装をしていませんか？
(NG 服装の一例です)

服装
パーカー・スウェット・ジャージ・デニムなど (カジュアルすぎるもの)
ノースリーブ・膝上のスカート・タンクトップ・短パンなど (露出の多いもの)
大柄の模様や色や柄が華美なもの
サイズがあっていないもの(ダボダボ・ピチピチなど)

履き物
サンダル・クロックス
スリッパ
ミュール
ロングブーツ

足元のおぼつかない履物や歩くとき
高い音をたてるもの

行動指針V

【3回以内のコールで電話をとり、名前を名乗る】

電話は、あなた専用の窓口です。コールはあなたへの呼びかけです。3回以内のコールで電話を取り、自分の所属と名前をはっきり伝えましょう。

■電話を取るときのポイント

呼び出し音は
3回以内で
メモの用意も忘れずに

電話が鳴ったら、3回以内のコールで電話に出るようにしましょう。「誰かが出てくれる」という気持ちではなく、積極的に自分が出るよう心掛けましょう。それ以上コールが鳴ってから出る場合は「お待たせいたしました。」と一言伝えましょう。また、メモの用意も忘れずに。

所属と名前を
はっきりと

電話に出るときに所属と名前をはっきりと名乗りましょう。「高松市役所〇〇課、△△です。」と言って電話に出れば、相手の方に丁寧な印象を与えるとともに、自身の電話対応にも責任感が出てきます。

用件を聞くときは
あいづちを
用件を話すときは
はっきりと

用件を聞く際は、「あいづち」や「復唱」により、お客様にしっかりと聞いていますというサインを送り安心感を与えるようにしましょう。逆に、用件を伝える際は、明るい声ではっきりと話しましょう。

また、電話している周りの職員の気配りも大切です。談笑の声などが、電話の相手に聞こえないようにしなくてはなりません。


受話器は
一呼吸おいて
静かに
置きましょう

「よろしくお願いいたします」「失礼いたします」など締めくくりの言葉も大切です。また、受話器を乱雑に置いてしまうと、「ガシャン!」というすごい音が相手に聞こえて、こちらが怒っているような印象を与えます。受話器は一呼吸おいて、ゆっくりと置くように心掛けましょう。

■見えないからこそ丁寧に

電話に出る職員は、全て市役所の“代表者”であり、さらに、そこに勤める職員の接遇レベルを示すバロメーターです。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。見えないからこそ丁寧に、感じの良い電話対応を心掛けるようにしましょう。





■こんなときはどうしましょう？



□担当者がいない場合

- ①「申し訳ございません。あいにく席を外しております。」
その場にはいないことを正確に伝えましょう。自分やほかの職員でも回答が可能な範囲のことをお伝えすることも必要です。
- ②「戻り次第、折り返し御連絡を差しあげましょうか？」
お客様からは折り返し電話してくださいとはいいにくいので、こちらから「折り返す」よう提案しましょう。また、相手先の電話番号なども、正確にメモに取ることが大切です。
- ③ちゃんと伝言しましょう。
電話を受けたら、それで終わりではありません。
責任をもって、聞き取った内容を担当者へ伝えましょう。

■伝達のポイント

- 氏名
- 電話番号
- 伝言の内容
- 電話があった時間

□他課所管の電話がかかってきたときは

自分の課の担当業務以外についての電話を受けたときは、タライ回しを防止するために、用件を正確に聞いた上で担当課を確認し、「担当課へおつなぎしますので、このままお待ちください」と伝えてから取り次ぎましょう。その際、取り次ぐ担当課職員に、聞き取りした内容を必ず伝えましょう。

□他の課へかける場合

市役所の他の課へ電話をかける場合も、同様の心構えが必要です。他の課へ電話をして、対応が悪かったりそっけなく扱われたりすると、いやな気持ちになります。同じ高松市職員として気持ち良く仕事をするためにも、気を付けましょう。

□その他一般的な心得

- お待たせする時間が長くなる場合は、かけ直しましょう。
- 途中で電話が切れたら、かけた方からかけ直しましょう。
- 苦情の電話を受けたら、相手の身になって話を聞きましょう。
- 「できません」、「わかりません」といった否定語をいきなり使わず、できない理由をソフトに、そして正確に説明しましょう。
- 分からないことは無理に答えず、「確認して折り返しご連絡します。」と伝え、誤った説明をしないよう気を付けましょう。



苦情対応

【苦情？いえいえ「御意見」です！】



私たちが日ごろ耳にする苦情は氷山の一角にしかすぎません。今、目の前にいる市民の方からの苦情の背後には、同じことを感じている方がたくさんいるのかもしれませんが、冷静に相手の立場も考えて「御意見」として話を聞いてみましょう。

■クレームになる前に

まずは日ごろから丁寧な説明・言葉遣いを心掛けましょう。相手が何を求めているかを正確に把握し、要求に応じることができない場合も、「できません。法律で決まっています。」といった「お役所的」な言い方ではなく、相手が受け入れられるような言葉を使いましょう。

■クレームになってしまったら

相手の話の腰を折らず、じっくり話を聞き、誠心誠意対応しましょう。お客様の要求を理解し、「それではこうすればいかがですか？」と、次善の方法を提案できれば、こちらの誠意が伝わります。人が怒るときには必ず理由があります。その原因は何でしょうか。お客様のニーズを正確に把握することなしに、満足していただける対応はできません。発言の意味や隠れた欲求が分かれば、対応の幅が広がるでしょう。

■対応に困ったら

クレームは時間が経てば経つほど大きくなっていきます。一人で抱え込まず、同僚・上司に相談しましょう。今後のためにも、クレームの内容と経過について記録を残しておきましょう。

不当行為等への対応

お客様の中には、社会通念を逸脱した強要、威圧、脅迫といった言動を行う方がいます。これらの不当行為や不法行為は、市政の円滑な運営を脅かし、また、他のお客様にとって大変迷惑で危険な行為といえます。毅然とした態度で対応し、必要に応じて上司や同僚に協力を仰ぎましょう。

■担当課での対応に限界がある場合

不当行為等相談窓口:コンプライアンス推進課 【内線 2155】

〃 **(緊急時):財産経営課 庁内ホットライン【内線 2050】**

詳しくは、「高松市不当行為等対策マニュアル」をご確認ください。



困ったときは抱え込まず、上司・同僚に相談を！

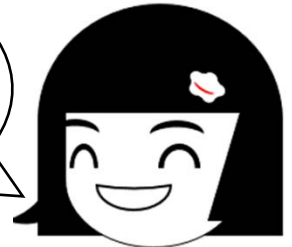
ビジネスメールの基本について

メールは業務を進めるうえで重要なツールです。メールには、こうしなければならないという厳密なルールはありませんが、ちょっとしたコツを押さえることでより相手とのコミュニケーションを円滑に進めることができます。

押さえておきたい5つのポイント

1. 1通のメールに要件は1つ!
2. 長くなる場合は箇条書き!
3. 5W2Hを意識!
4. 24時間以内に返信!
5. 送信前に宛先・本文・添付を見直す!

メールを
使いこなしてこそ、
一人前の社会人!



◎メールの文例

To	
CC・BCC	
件名	【〇月×日締切】〇〇の件について回答依頼

TO: 送りたい相手
CC: 情報を共有したい人(上司等)
BCC: CCと同じ。
ただし、他の人には送っていることがわからない。

→【】を使って
要点を明示

〇〇課△△係長 □□様 宛名

お疲れ様です。
●●課▲▲係の■■■と申します。 あいさつ・名乗り

〇〇の案件について、ご回答いただきたくご連絡差し上げました。
添付資料については、以下のとおりです。
…略…

本文内容

→1行の目安は
27~30文字

お手数をかけて大変申し訳ありませんが、内容をご確認いただき、
〇月×日までにご回答ください。

結び

→1文の目安は
40~45文字

〒760-8571
高松市番町一丁目8番15号
高松市◇◇局●●課▲▲係
■■■ ■■■ (ふりがな)
電話 : 087-000-0000
FAX : 087-●●●-●●●●
mail : abc-123@city.takamatsu.lg.jp

署名

→1段落(3~4行)
を目安に空白行



公用車の運転

公用車はもう一つの市役所であり、常に市民の方から見られています。市役所の看板を背負っていることを意識し、法定速度を守るなど、交通法規を遵守するのはもちろんのこと、運転中のさわやかな交通マナーにも心掛けましょう。

公用車運転中の注意事項

- 交通法規は遵守
- あおり運転、割込み、見切り発車 禁止
- 早めの合図の心がけ
- ながら運転禁止 通話は止まってから

エレベーターの利用

たくさんの方が利用するエレベーター、特に市役所のエレベーターでは、市役所を利用される市民の方も大勢乗ってこられます。公共の場ということを忘れないようにしましょう。

■エレベーターの乗り降りて気を付けること

市民の方を優先し、職員は後から乗るようにしましょう。操作ボタンの前に立ったときは、後から乗ってきた方に「何階ですか？」の一言も忘れずに。

■エレベーターの中ではお静かに

エレベーター内での会話は他者に迷惑だけでなく、業務機密の漏洩の危険性があります。また、携帯電話の使用も控えましょう。

■積極的に階段を利用しましょう

市民の方に優先して乗っていただくとともに、健康のためにも積極的に階段を利用しましょう。

ただし、健康状態を考慮し、無理はしないようにしてください。

お客様をお迎えするときは

お客様を応接室に迎えるときの対応について確認しておきましょう。

■ご案内の流れ

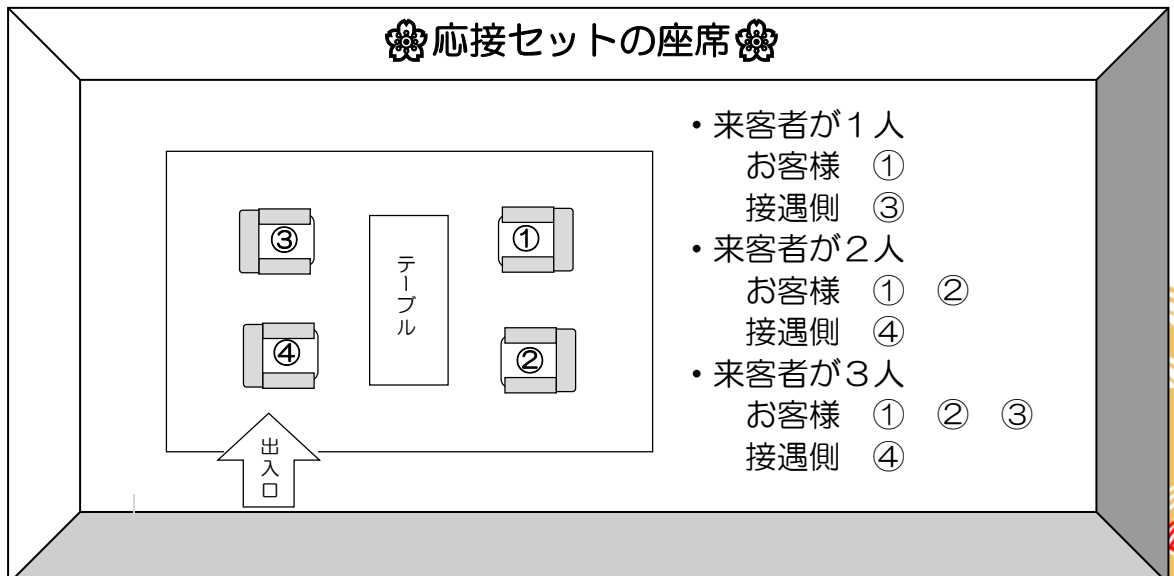



- 「お待たせいたしました。ご案内いたします。」と声掛けを行いましょ。
- 案内時はおお客様の2～3歩斜め前を、階段はおお客様が手すり側を歩けるように心掛けてご案内しましょ。
- 部屋に着いたら、ドアノックをし（3回）ドアを開いておお客様を中へ案内しましょ。
- お見送りの際は応接室かエレベーターの前、相手によっては玄関まで見送ります。見送りのお辞儀は長く少し深めにしましょ。エレベーターはドアが閉まるまで、車は見えなくなるまで見送ります。

■面談中のビジネスマナー

名刺の渡し方	訪問者や下位の者から先に出します。 片手で所属・氏名を名乗りながら渡しましょ。
名刺の受け方	両手で受け取るか、左手で受け右手を添えるようにしましょ。 「頂戴いたします。」等の一言を添えましょ。 読み方が分からない場合に尋ねることは失礼にはあたりませ。
同時交換の場合	相手が出した名刺に重ならないように、少し低めに右手で出します。 左手で相手の名刺を受け取り、渡し終えた右手を添えましょ。
両者複数の場合	訪問者側の上位者が、接客側の上位者から下位者の順で名刺を交換します。 その後、訪問者側の下位者が接客側の上位者から下位者の順で名刺を交換します。
面談時	相手の氏名を間違わないように、交換した名刺を席順にならべましょ。 相手方の話をよく聞き、権限を越えた発言をしないようにしましょ。 相手方の発言をメモにとり、上司や同僚に報告できるようにしましょ。

🌸 応接セットの座席 🌸





さわやかサービスの原点は思いやりです。
市民に対しても職員に対しても、相手の立場や心情に心を配り、
私たち一人ひとりが、努力と工夫を重ねて、
よりよい高松市役所を目指しましょう。

