

# 接遇のしおり

平成14年(2002年)10月

山口県自治研修所

(白紙)

# 目 次

第 1 章	接遇の心構え	
	望ましい公務員のあり方 -----	1
	接遇の重要性 -----	2
	相手を知ること -----	3
	自分を知ること -----	4
	環境の整備 -----	5
第 2 章	コミュニケーションとことば	
	コミュニケーション -----	6
	コミュニケーションとあなたの立場 -----	7
	良いコミュニケーションを行うには -----	8
	話しことば -----	9
第 3 章	面接による対応	
	面接による対応の段階 -----	10
	上手な面談のしかた(その1) -----	11
	上手な面談のしかた(その2) -----	12
	上手な面談のしかた(その3) -----	13
	説得のしかた -----	14
第 4 章	電話による対応	
	電話のかけかた -----	15
	電話の受けかた -----	16
	電話の取り次ぎかた -----	17
	電話でのことばづかいの例 -----	18
	よい接遇者の条件 -----	20
資 料		
	敬語の使い方 -----	21
	対応上の用例 -----	23
	職場のマナー -----	26
	マナーの常識 -----	29

(白紙)

# 第1章 接遇の心構え

望ましい公務員のあり方 -----	1
接遇の重要性 -----	2
相手を知ること -----	3
自分を知ること -----	4
環境の整備 -----	5

(白紙)

# 望ましい公務員のあり方

社会の進展に伴い、公務の県民(住民)生活との結びつきはますます広範囲となり、影響も大きくなっています。したがって、私たち公務員は、これまでも増して、いろいろな人たちとの接触の機会が多くなり、すべての人々から好意と信頼を得られるように努めることが必要になります。その基礎となるのは、まず一人一人が良い社会人であることですが、公務員の場合は、その特性に応じ、一層しっかりした心構えが必要です。

そこで全体の奉仕者としての公務員のあり方について、考えてみましょう。具体的にあげると次のようなことが考えられます。

## 1. 熱心に仕事をする

職責を十分理解しましょう。怠けたりなどしては、貴重な税金の無駄づかいにもなります。

## 2. 公平に仕事をする

えこひいきや、情実で仕事を左右してはなりません。

## 3. 迅速に仕事を処理する

いつも合理的なやり方を考え、手早く仕事をするようにしましょう。。

## 4. 正しく仕事をする

正確に仕事を処理しましょう。

## 5. 親切にする

謙虚で親切な態度をとりましょう。権力をかさに着たりするのはとんでもないことです。

## 6. 能力向上に努める

より良い仕事ができるように、常に自分の能力を高めることに努力しましょう。

## 7. 公務員としてふさわしい心構えを保つ

平素から行動に気をつけるとともに、常に人格を高め、県民(住民)から信頼されるよう努めましょう。



# 接 遇 の 重 要 性

私たちは、日常生活を営むにしても、社会生活を営むにしても、常に多数の人々と接触し、いろいろな社会的関係を保ちながら生活しています。そうした関係を円滑な状態に保っていくためには、良い接遇が大切です。

## 1. 組織と接遇

接遇は、人と人とのふれあいの中で展開されます。そのふれあいを通じて、お互いの目的がより良く果たされていくことが大切です。人間は感情の動物と言われており、相手の出方次第で、その態度、行動はさまざまな現れかたをし、満足感を得たり、あるいは不快感をいだいたりします。

もし、接遇態度が良くないと、仕事の内容まで批判されるようになりますし、一人の職員の態度、行動から組織全体が信頼を失うようなこととなります。そうすると、仕事自体も円滑に行えなくなるおそれがあります。また、組織内部でも上司や同僚との関係に気をつけないと、仕事の円滑な遂行を妨げるようになります。

## 2. 接遇の基本

本来、人間は独立の人格を持ち、お互いに対等の立場にあるはずですが、ややもすると、官公庁特に監督、指導、管理といった業務を担当する分野の多いところほど、権力的な態度をとることになりがちで、そうすると、反感を持たれることも多くなります。

私たちは、いつも次のようなことに心がけなければなりません。

- (1) 相手を尊重し、先入観を持たず、公平な目で人を見ましよう。
- (2) 礼儀作法を正しくすることはもちろんですが、さらに、誠意をもって人に接しましよう。
- (3) 明朗に接する気持を持つようにしましよう。
- (4) 相手が何を求めているかを良く早く正しく理解し、的確に対応しましよう。
- (5) 日ごろから自分の仕事に関する知識はもちろん、組織全体のことについても正しい知識を身につけ、適切な対応ができるようにしましよう。

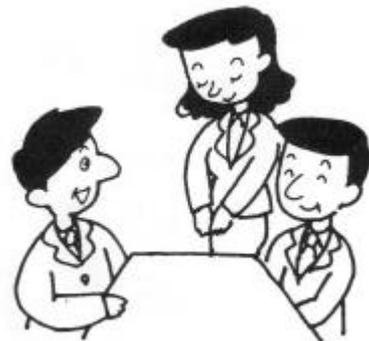
## 3. 良い接遇を行うには

自分と相手の置かれている場(状態)について十分認識しておくことが大切です。場を構成する要素としては、(1) 相手 (4) 場所

(2) 自分 (5) 話の内容と目的

(3) 時間 (6) 話すことば

の6つをあげることができます。これらの要素をうまく組み合わせて接遇効果をあげるように心がけましよう。



# 相手を知ること

接遇でまず第一に重要なことは相手を正しく知ることです。相手の考え方や立場、その背景となっている事情などを的確に把握することによってこそ、適切な対応ができ、適切な結果へと導くことができます。また、相手の性格その他の諸特性を見極めて適切に対応していくことも肝要です。

## 1. 相手を知るには

私たちの接遇の対象には、特定の範囲の人たちの場合もありますが、大部分は初対面の人々で、事前にその人について予備知識を得ることは不可能です。

また、一回の対応でその人を完全に知るのは困難です。しかし、できるだけその特性を知るようにすれば、それだけ適切な対応ができるわけです。

それをつかむ手掛かりとしては、第一印象なども重要ですが、その基本は「良く聞く」ということに尽きると言ってもよいでしょう。

## 2. 相手の違いによる対応のしかた

### (1) 個人の場合

人はさまざま十人十色と言われ、顔や形が違うように、性格もいろいろです。各人各様の性格に合った対応のしかたを心がけなければならないところに接遇の難しさがあります。

例えば、温厚柔和でとっつきやすい人に対しても、相手の好意に甘えないで礼儀正しくしましょう。また、気難しい人にも、自分の話を良く理解してもらえよう、十分忍耐強く謙虚な態度で接しましょう。

内気で声の小さい人には、ゆっくりなごやかに対応し、決して高圧的になったりしないように気をつけましょう。なかなか積極的に話しかけようとしめない人には、明るく話しかけたり、具体的な質問を投げかけたりして、話をしてもらえようようにしましょう。

そのほかにも、相手の性格によって注意しなければならないことはいろいろあるでしょう。どういう対応がいいのか、いつも相手の立場になって良く考えましょう。

### (2) 集団の場合

明確な目標を持った集団であればあるほど、団結力は強く、指導者の統制力も強固です。その目的、意思を的確に理解することがまず重要です。

### (3) 群集の場合

その場にたまたま居合わせた個人が、何かのきっかけで一見集団らしい行動をとるのが群集です。この場合、十分考えるべきことは群集心理を誘発しないよう、各個人の扱いを適正にしかも迅速に行うことです。



# 自分を知ること

ことわざにも「人のふり見てわがふりなおせ」と言われるように、自分の欠点はなかなか発見しにくいものです。しかし、接遇の相手方の態度行動は、私たちの態度行動と密接な関連を持って現れるものである以上、自分を十分に見つめてみる必要があります。

## 1. 自分の立場を十分認識する

私たちは全体の奉仕者として、県民(住民)の信託を受けて公務にたずさわっている点をはっきりと認識しておかなければなりません。そして、接遇に当たっては、組織を代表して県民(住民)と対応しているものであることを明りょうに自覚しておきましょう。



## 2. 自分の職務・権限を正しく理解する

自分に与えられている職務や権限について十分理解しましょう。

- (1) 職務の内容は、職務の範囲はどこまでか.....
- (2) 職務遂行に当たって、関連のある課・係はどこか、担当者は誰か.....
- (3) 職務遂行上必要な法令、手続きは何と何か.....
- (4) 自分だけの裁量で決められる事項は何か.....
- (5) 自分で決められるが、上司に相談する必要のあるものは何か.....
- (6) 自分では決められず、上司の指示を待つ事項は何か.....

## 3. 自分の性格の長所、短所を認識する

人はそれぞれに個性を持ち、良い面もあれば悪い面もあります。それを意識的に反省し、良い面を伸ばし、悪い面を直していくことによって人格の向上が期待できるのです。

自分の性格の長所、短所をはっきりと意識していますか.....

長所、短所を意識したうえで、長所を接遇の場で十分生かし、不快な印象を与えるような短所はできるだけ表に現さないように心がけましょう。

### \* 接遇者として敬遠されるタイプ \*

自己中心で、相手方の話に耳をかさない人	周囲を利用しがちな人（おれの顔を立てる式）
わがままな人	「ここだけの話だけど」などともったいぶった人
仲間と一緒に行動することを嫌う人	他人の陰口を言う人
がんこな人	他人の肉体的欠陥をあげつらう人
攻撃的な人	
奥歯に物のはさまったような言い方を する人	
ひねくれた人	.....など

# 環境の整備

## 1. 親しみやすい，明るい環境

役所を訪れた人々に対して，親しみやすい，明るい環境をととのえておくことが大切です。職場を，清潔でととのった状態にしておく，窓口や責任者の所在を明らかにしておく，道案内なども分かりやすくしておくなどして，良い接遇の環境作りに努めましょう。こうしたちょっとした配慮が，トラブルを未然に防ぎます。

## 2. 利用しやすい設備

接遇を効果的にするためには，できるだけ窓口は一階にまとめるとか，からだの不自由な人やお年寄りには特別の配慮をするなどのほか，事務室についても，事務の流れ，人の流れが合理的にいくように配置する。待合室についても，くつろぎやすいように配慮するなど，来訪者の立場を考えて設備をととのえることが大切です。安全で便利のように皆で注意しましょう。

また，接遇のための各種の設備として次のようなものがあり，これらを適切にととのえておくことも考えなければなりません。

- (1) 各種の表示(建物・構内外の誘導標，窓口番号，部課名，名札等)
- (2) 案内図(建物の配置，事務室配置一覧，案内係員配置等)
- (3) 来客用いす，記載所，用紙，記載例，筆記具等
- (4) 掲示板(必要事項のPR用)
- (5) 管内官公署一覧(必要な連絡先，関係先)
- (6) 公衆電話機の配置



(白紙)

# 第 2 章 コミュニケーション とことば

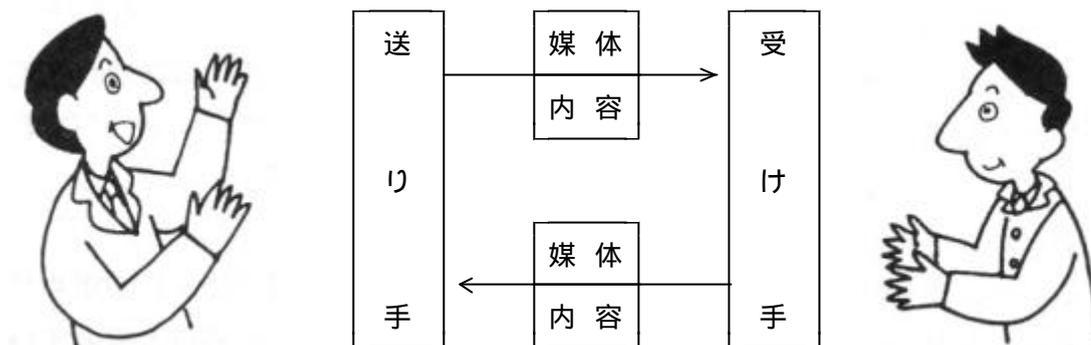
コミュニケーション -----	6
コミュニケーションとあなたの立場 ---	7
良いコミュニケーションを行うには ---	8
話し言葉 -----	9

(白紙)

# コミュニケーション

## 1. コミュニケーションの過程

コミュニケーションは、送り手から一定の意味を持った内容が、媒体を通して受け手に伝達され、その理解に基づいて反応を起こし、それが刺激として送り手に戻される、という過程で成立します。



この過程の繰り返しの中で、相互の十分な理解がなされることが大切です。

## 2. コミュニケーションの媒体

### (1) ことば

話しことば

書きことば

### (2) シンボル

身ぶり、気配、ブザー、ベル、旗、標識など

### (3) 図示

図、表、模型、写真など

## 3. コミュニケーションの障害

(1) 自分なりの世界を相手にあてはめて判断する。

(2) イメージの相違。

(3) 自分の見方に一致しないものを軽視し、ゆがめる。



# コミュニケーションとあなたの立場

組織体の活動は、コミュニケーション、すなわち情報の伝達とそれを通じての意思の疎通によって行われます。これについて、あなたには次の二つの立場があります。

## 1. 県民（住民）とのコミュニケーション

(1) あなたは組織の代表者です。

あなたは相手に対して、組織を代表して対応しているのです。相手はあなたを通して組織の仕事を評価します。したがって、あなたは相手と良いコミュニケーションができなければなりません。そうして県民（住民）との良い人間関係を作りあげましょう。

(2) あなたは公務の直接実行者です。

あなたの仕事のしかたは相手に直接の影響を与え、また、県民（住民）が求めているものは直接あなたに伝えられます。したがって、あなたの仕事が相手の納得と協力を得て円滑に進められるかどうかは、あなたが良いコミュニケーションを行えるかどうかで左右されます。

(3) あなたは組織の PR の実践者です。

あなたは県民（住民）と組織との相互の意思を伝えあうためのコミュニケーションの重要な通路です。したがって、あなたは、仕事を通じて行政全体に対する信頼と協力を県民（住民）の間に築きあげる大切な立場に立っていることを認識しましょう。

## 2. 職場内部でのコミュニケーション

職場の人々が、協力しあって組織目的を効率的に達成していくためには、それぞれの人が受け持つ役割が、組織全体の一部としてより良く役立つようにして、遂行されていかなければなりません。

このためには、あなたは上司の方針や命令の主旨・内容を正しく理解するとともに、適時適切な報告をするなど、上下の円滑なコミュニケーションを図らなければなりませんし、同僚との間でも、共通の目的に向かって協力しあっているのだということを認識し、お互いの意思疎通を図って、全体として強力でしかも秩序ある活動が行えるようにすることが大切です。



# 良いコミュニケーションを行うには

## 1. 相手確かめること

コミュニケーションの相手がだれであるかということは、コミュニケーションの内容と同じ程度に大切なことです。

## 2. 相手の要望や感情を良く知ること

相手の言い分を良く聞いて、それを良く理解するとともに、それに心からの関心を示すことが大切です。

## 3. 伝えるべきことを良く整理すること

伝えようとする中身を良く理解し、整理しておくことです(5W1H式で)。

## 4. 適切な媒体と表現を選ぶこと

相手に応じ、伝えたいことが確実に分かってもらえる方法を考えましょう。目と耳の両方に訴えるのも効果的ですし、沢山のことを一度に伝えるのではなく小さく区切って伝えるのも良い方法です。

## 5. 時期を外さないこと

伝達が遅すぎても早すぎても役に立たないことがあります。相手が必要とするときに伝えるのが一番良いのですが、あらかじめ知らせておくことが必要な場合もあります。そんなときには、知っておいてもらいたい理由を明らかにする必要があります。

## 6. 相手の理解を確かめること

分かってもらえたか、その結果相手はどう考えているか、などを確かめる工夫をすることが大切です。「良く分かりました」と言っても、十分理解されていない場合もあります。また、こちらが理解したことが正しいかどうかを確かめることも大切です。

## 7. 相手が気軽に話ができるようにすること

疑問や反対意見を相手が遠慮なく言えるようにすれば、相手の要望や感情もよく分かり、理解も確かめられるだけでなく、相手のより大きな満足と協力が得られます。

## 8. 正しい通路を選ぶこと

コミュニケーションは、送り手から受け手に直接送られる場合と、他の伝達者を介しなければならない場合とがあります。人を介するときは、正しく伝達される通路を選ばないと、「伝えたはずだ」「いや、聞いていない」などという争いのもとになります。



# 話 し こ と ば

話しことばが効果的であるためには、表現方法や組み立てかたについて次の点に注意する必要があります。

## 1. 表現方法

### (1) 正しい表現で

正確に伝わるよう、正しい表現方法を選びましょう。

- ・文法上の誤りを犯さない。
- ・意味のあいまいなものは避ける。(結構です、善処する)
- ・大げさすぎる語句は避ける。(絶対、最高)
- ・同音異語に注意する。「機関、期間、器官、既刊、季刊、気管、帰還)
- ・不自然な使いかたをしない。(会議を持つ)
- ・紋切り型のことばを使わない。

### (2) 分かりやすい表現で

だれにでも分かるような平易な表現方法を取りましょう。

- ・漢語、流行語、外国語、専門語をむやみに使わない。
- ・方言はなるべく使わない。
- ・職業語は相手にとって共通語でない場合があることに注意する。
- ・部内の慣用語は相手に伝わりにくい。特に書きことばを話しことばで使うときは注意する。
- ・抽象的な表現は避ける。
- ・発声と発音に注意する。(声の大小、強弱、高低、アクセントなどを考え、聞きやすいイントネーションに、語尾を明りょうに、速度を適切に)

### (3) 失礼にならないことばを

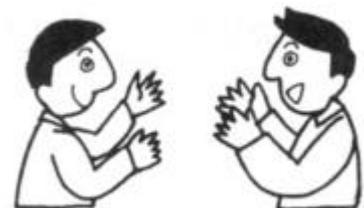
汚ないことばや、相手を傷つけることばを避けるのはもとより、正しい敬語を使いましょう。敬語は、一般に次の3つに分けられています。

- ・尊敬語 直接相手を尊ぶもの。
- ・謙譲語 自分を謙そんすることによって、その結果相手を尊ぶもの。
- ・丁寧語 相手に対してつつしみの気持を表現したのですが、話し手や書き手が、自分の品位を保つために使うこともあります。

## 2. 組み立てかた

以上のほか、話しことばの組み立てかたには、次の点に注意することが必要です。

- ・構成は簡単で明りょうなものにする。
- ・時間の流れに沿って組み立てる。
- ・主語を頭にし、主語と述語を近くする。
- ・知らせようとする大事なことを早めに組み、そこはゆっくり話し、また、適当な繰り返しをする。
- ・段落を多くする。
- ・無駄なことばを使わない。(「ねー、さー、よー」などはやめる)
- ・「間」に注意する。



## 第3章 面接による応対

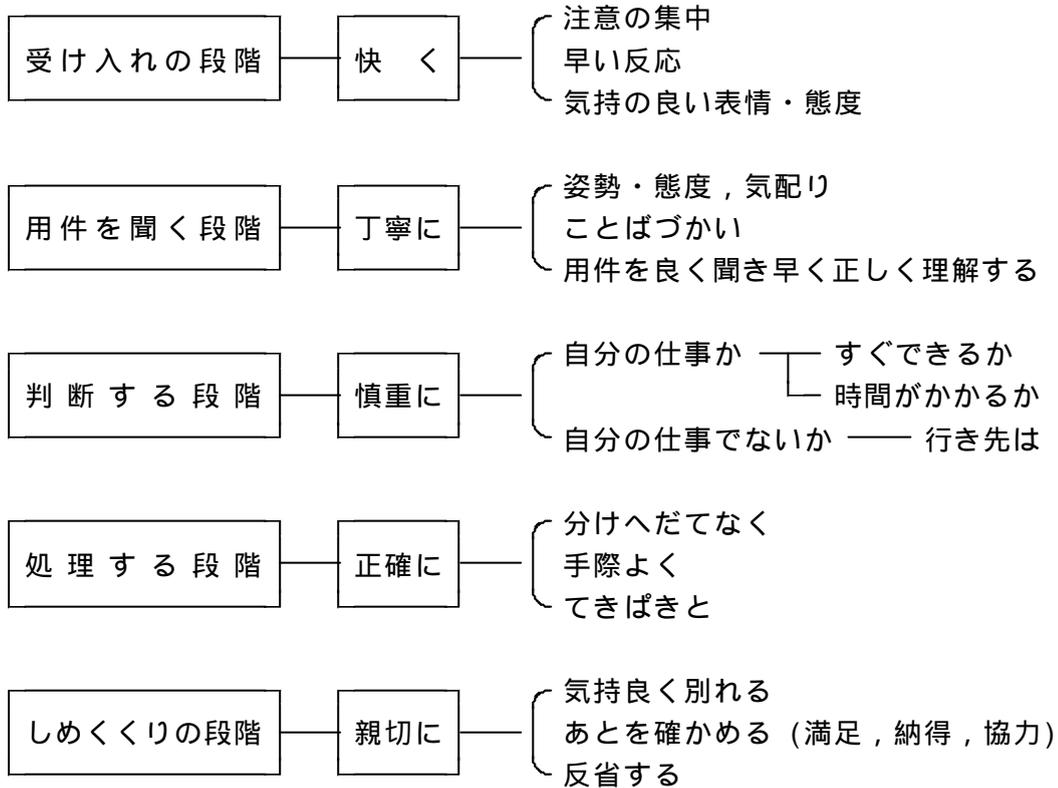
面接による応対の段階	-----	10
上手な面談のしかた(その1)	-----	11
上手な面談のしかた(その2)	-----	12
上手な面談のしかた(その3)	-----	13
説得のしかた	-----	14

(白紙)

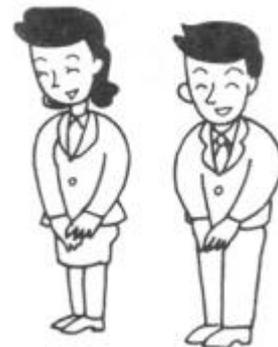
## 面接による対応の段階

接遇の中で最も機会が多いのは、直接面接して対応する場合です。これは窓口ばかりではなく、どの部所でもありますし、こちらから出向いて行う場合もあり、用件のある人が訪ねて来られる場合もあります。

訪ねて来られる場合をとってみると、一般には次の段階を追って進められます。



こちらから出向くときには、あいさつに次いでこちらから用件を述べ、話を聞く段階に移るというように、順序は多少異なりますが、それぞれの段階で心がけるべきことは共通なことも多いので、以下、上にあげた段階を追って、対応のしかたを考えてみましょう。



## 上手な面談のしかた(その1) 雰囲気づくり

何気ない対応の態度や、不用意なことばづかいのため、とんでもない誤解を招いたり、相手の心を傷つけたりすることがあります。こんなとき、あとで「しまった」と思っても、取り返しのつかないことが多いのです。県民(住民)との関係を円滑に保っていくために、しっかりした面談のマナーを身につけましょう。

このためまず第一に必要なのは、くつろいだ雰囲気をつくることです。

どんな種類の面接でも、お互いにくつろいだ関係をつくることがまず大切だと言われています。まして役所の窓口などでは、堅苦しい気持になりがちですから、楽な気持で話せるような雰囲気をつくるように心がけましょう。

しかし、あまりなれなれしすぎるのも禁物です。親しみのあるなかにも、節度のある態度が必要です。

そのためには、職場の人々が各自服装などにも気をつけ、明るい態度であいさつするようにし、応待の場所や調度などにも気を配りましょう。



## 上手な面談のしかた(その2)

### 聞きかた

「話し上手より聞き上手」といわれています。面談を成功させるかどうかのカギの一つは、上手に話を聞けるかどうかです。話の聞きかたの上手なセールスマンは業績も良いというのも、このことを証明しています。それではどのようにして聞けば良いのでしょうか。

#### 1. 話を良く聞く

相手の話を誠実に受け止めて、十分に聞きましょう。聞き流しはいけません。

分かりきった話だからと馬鹿にしたりするのは、とんでもないことです。相手は公務の細かいことについては良く知らないことが多いのです。

話すということは、一つの自己表現です。これを誠実に受け止めるということは、その人の存在を尊重するということを意味します。したがって、人は自分の話を良く聞いてもらうことによって、大きな満足感を感じます。そうすれば、相手にも親しみを覚え、反感や不満も次第に薄められていきます。

なかには話すことが不得意の人や、役所からの圧迫感からうまく話せない人もいます。適切に相づちを打ったり、相手の言おうとすることをまとめたりして相手が話しやすくなるようにすることも大切です。

また、話の腰を折ったり、ことばじりにこだわったりしないようにしましょう。

#### 2. 相手の立場で考えながら聞く

人はそれぞれの立場があり、立場が違えば考えかたも違ってきます。その人がどのような立場・気持で話しているのかを十分理解することが大切です。この点が理解できたら、相手の立場や気持に訴えて話すことができるようになり、その後の面談は円滑にはこびます。

また、その人の立場を理解していることが相手に感じとられたら、相手の人もまた、より広い見かたができるようになっていられると言われています。そういう意味でも、相手の立場を心から理解するという心構えで聞くということは、面談を成功に導きます。



## 上手な面談のしかた(その3)

### 話しかた

話しことばについては、前に検討しました。復習してみると、正しい、平易な、失礼にならない表現、適切な組み立てかたということになります。こうしたことはもちろん大切なことですが、話しかたを効果的なものにするために、さらに次のことに注意しましょう。

#### 1. 親切な態度で

話し上手というのは、「口がうまい」ということとは違います。誠意をもって話す態度は、話す技術を考える前に最も大切なことです。

#### 2. 礼儀正しい態度で

人間はお互いに対等です。自慢したり、威張ったり、自分の意見を押し付けたりしないようにしましょう。また、相手を気まずくさせるようなことを話題にしないようにしましょう。

#### 3. 親しみのある態度で

落ち着いていて、しかも気軽に親しみのある話しかたをしましょう。腕組みや、そりかえるなどは感心しません。きちんと相手に目を向け、落ち着いて話しましょう。そわそわしては相手に不審や不安を与えます。

#### 4. 理解を確かめながら

相手が理解、納得できたかどうか注意深く確かめながら、話を進めましょう。もし相手に誤解が生じたなら、なぜそういう誤解が生じたのか、自分の話しかたを反省する態度で接しましょう。

#### 5. 用件が終わったら

面談は長ければ効果があるとは限りません。できるだけ早く相手の目的を正確に理解し、簡潔に、要領良く、応答したり説明したりするようにし、用件が終わったら、適切なあいさつをして切り上げましょう。面談の終了のしかたは、相手に与える満足感を大きく左右するものです。



# 説 得 の し か た

私たちの実際の仕事では、どうしても相手に理解し、納得してもらわなければならないことが沢山あります。見解の相違だと簡単に片付けてしまうわけにはいきません。このような場合、どうしたら関心を持ち理解し、納得するようになってもらえるか、考えてみましょう。

## 1. 相手と共通の基盤に立つ

お互いにある事実について異なった理解をしたまま話し合っても水掛け論です。まず、基盤となる事実についての認識のしかたを共通にするようにしましょう。

## 2. 一致する点と対立する点をはっきりさせる

お互いの考えかたを的確に理解し合い、一致点と対立点をはっきりさせることが大切です。そうすれば解決すべき問題の範囲は小さくなります。

## 3. 相手の期待や欲求に訴えかけて話を進める

人間は自分自身の欲求や価値観などに揺り動かされて行動します。したがって、こちらから相手のふところにとびこんで、相手の欲求や期待に訴えかけるべきです。

## 4. 一挙に片付けようとせず、段階的に進める

こちらの考えかたをすべて一挙に押し付けるのは無理です。比較的共鳴されやすいものから説得し、だんだん説得の範囲を広げていくようにしましょう。もちろん、譲れるものは譲ることも大切です。また、人、場所、時間を変えるのも効果的なことがあります。

## 5. 誠意と熱意をもって話を進める

「法律に定めてあるから」などの形式ばった発言でなく、法規の精神から誘導して相手に理解できるよう、誠意と熱意をもって話を進めましょう。

## 6. 相手の感情の動きに注意し、ことばに十分気をつける

理屈では分かっているけど、感情的に納得できないことも良くあります。相手の感情の動きに注意し、ことばのはしばしにも気を配り、注意深く話を進めましょう。

## 7. 結論を押し付けずに相手が自分で納得するような進めかたをする

人間は押し付けられれば抵抗を感じるものです。結論を押し付けるような進めかたではなく、相手に自発的に自分の結論を修正し、こちらに歩み寄ってもらうようにすることが大切です。

(白紙)

## 第4章 電話による応対

電話のかけ方	-----	15
電話の受け方	-----	16
電話の取り次ぎ方	-----	17
電話でのことばづかいの例	-----	18

(白紙)

# 電話のかけかた

職場の電話を、家庭の電話と同じに考えてはいけません。電話は見えない組織の窓口です。テキパキしたさわやかな電話のかけかたで良い印象を与えるか、それとも態度や要領が悪いかによって、職場全体の信用も左右します。

## 1. まず十分な準備

- (1) 相手の番号を良く確かめてから受話器を取りましょう。ひんぱんに電話する相手は、番号の一覧表をつくったり、短縮ダイヤルをセットしておきましょう。
- (2) 相手の職名・名前を確かめておきましょう。
- (3) 用件の要点を5W1H式に順序よくメモしておきましょう。
- (4) メモ用紙、筆記具、必要な書類・資料をそばにそろえておきましょう。

## 2. 相手が出たら

- (1) 相手が出たらすぐ名乗り、明るくあいさつをしましょう。
- (2) 相手を確認してから本論に入ります。
- (3) 用件のある人が不在のときは、伝言を依頼するか、かけなおす旨告げます。先方からかけてもらって良いときは、こちらの電話番号、氏名を告げます。
- (4) 間違っかけてた場合は丁寧におわびをしましょう。
- (5) 用件は要領よく話しましょう。始めに話の要点を伝えてから用件に入ると、相手も戸惑わず、要領の良い話ができます。また、長電話は避けましょう。
- (6) 途中で切れたときは、かけた方からかけ直します。
- (7) 適切なあいさつをして話を終わり、静かに正しく受話器を置きます。

### ----- 留守番電話やファクシミリでの注意 -----

留守番電話やファクシミリで送信する場合には、本人が受けとる前に他人が聞いたり、見たりする恐れがあるので、特に注意が必要です。

留守番電話では、本人のプライバシーに触れるような用件の場合には、内容は概略のみにとどめ、後日、改めて連絡するようにしましょう。

ファクシミリでは、事前に送付する時刻を相手に伝えておきましょう。また、送信後、相手に確認電話を入れるとよいでしょう。

# 電話の受けかた

無愛想な電話の受けかたは、かけた人に対して大変失礼ですし、組織の信頼も損ないます。いつも相手に好感を与えるように心がけましょう。

## 1. ベルが鳴ったらすぐに出る

ベルが3回鳴るまでに受話器を取りましょう。電話ではこちらの様子が分かりませんから、来客と面談中でも、来客に一言断わって、電話に出ましょう。もし込み入った話になりそうなときは、こちらからかけ直すことにして、いったん切りましょう。



## 2. 受話器を取ったらまず名乗る

「もしもし」はやめる。「はい、(所属名と名前)です」と言いましょう。「おはようございます。(所属名と名前)です」というのも良いでしょう。もし出るのが遅れたときは「お待たせしました」とあいさつしましょう。

## 3. 相手を確認する

相手の方がうっかり名乗らなかつたりすることがあります。かかってきた相手確かめましょう。

## 4. 誠実な態度で

電話しながら頭を下げるくらいの気持ちが大切です。心の持ちかた、態度は電話線を通して相手に伝わるものです。明るく、ゆっくりと、はっきり、特に語尾を明りょうに話しましょう。最初だれだか分からないときは無愛想で、相手が上役や大切なお客さまだと分かると急に丁寧になるのを、カメレオン通話といい、相手を不快にさせます。

## 5. 上手に相づちをうつ

姿の見えない電話では、相手が聞いているのかどうか気になるものです。相づちが特に大切です。

## 6. 用件を確かめる

メモを取りながら用件を正確に聞き取りましょう。特に日時、場所、名前、数字などは、復唱して確かめましょう。

## 7. 取り次ぎは素早く

名指しの人があれば素早く取り次ぎ、取り次がれた人はすぐに電話口に出ましょう。途中で他の人に代わる時は、話の要点を要領よく取り次いでから代わります。的確な用件先に取り次ぎ、たらいまわしにならないよう気をつけましょう。

## 8. 返答に時間がかかるとき

待ってもらえるか、あとでこちらからかけ直すか、相手の意向を確かめましょう。

## 9. 途中で切れたとき

お互いにかかけ直しているとどちらも話し中の状態になるので、先方からかかって来るのを待ちます。そのときはしばらく席を立たないよう注意しましょう。

## 10. 話が終わったら

適切なあいさつをして電話を終わりましょう。

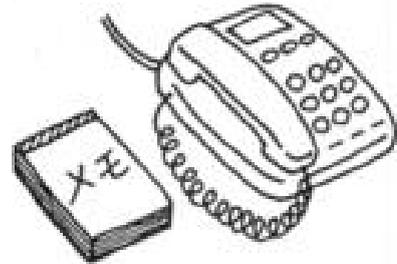
# 電話の取り次ぎかた

1. 相手を待たせないようにする。

名指しの人を探すのに、長く待たせては相手はじりじりします。周囲の人が代わって受話器を取り、探していることを時々伝えましょう。一度切ってこちらからかけ直すようにするかどうか、相手に確かめるのも良いでしょう。

2. 同姓のものがいるときは名前、職名を確かめる。

3. 名指しの人不在のときは、いつごろ連絡が取れるか知らせる。急ぎの用であれば、行き先、連絡電話番号を告げるとか、代わって用件を聞いて良いか尋ねる。



4. 伝言は正確に聞き、受信者の名前を相手に名乗るとともに、メモなどして必ず伝える。

5. 自分の権限外のことや、判断しかねるときは、必ず担当の係か上司に取り次ぐ。

6. 不在中の電話は、本人が戻ったとき必ず知らせる。

## その他の注意事項

1. 電話機のそばに常に筆記具とメモ用紙を備えておく。
2. 上司に頼まれて申し込んだ電話は、相手が出る前に上司に出してもらう。
3. 相手によっては、秘書か代理者を通じたり、時間をとってもらって良いか確かめることが必要な場合もある。
4. 周囲の騒音が入らないように皆で気をつける。周囲4メートルくらいの音は、相手に聞こえてしまう。
5. 通話中、他の人と話さなければならないときや、取り次ぎの人を呼ぶときは、送話口を必ず閉じる。
6. 間違っかかかってきた電話も親切に扱う。
7. 一つの電話で応対中他の電話のベルが鳴ったら、一度その電話に出て、事情を話して待つてもらう。
8. 部外に対しては、自分の職場の者には上役でも敬称をつけない。
9. 用件を受けるときは、こちらの名前をはっきり名乗って受ける。

## 電話でのことばづかいの例

か け 手	受 け 手	留 意 点
<p>リリリーン</p> <p>こちらは ○でございます。いつもお世話になります。</p> <p>さんをお願いします。</p>	<p>はい、 (所属名と名前) ですよ(又はございます。)</p> <p>こちらこそお世話になっております。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 所属名はできるだけ略さない。</li> </ul>
<p>(1) 取りつぎの場合には</p>	<p>ですね。(又はでございますね)少々お待ちください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分の職場の者に対しては原則として敬称をつけない。</li> </ul>
<p>(2) 名指人が席を外している場合には</p>	<p>は席を外しております。呼んでまいりますので、少々お待ちください。ただいま呼びに行っております。恐れ入りますが、いましばらくお待ちください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相手が公衆電話からかけている場合もあるので、注意する。</li> <li>・ 受けた人が呼びに行く場合は、近くの人に中間報告を頼んでおく。</li> </ul>
<p>(3) 名指人が電話中の場合には</p> <p>おそれいりますが、後ほどのまでお電話いただくようお願いできませんか。</p>	<p>は他の電話で話中です。どういたしましょうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 待ってもらうか、こちらからかけ直すか等は、相手の意向を聞いてから。</li> </ul>

か け 手	受 け 手	留 意 点
<p>よろしく願います。</p>	<p>の 様ですね。 かしこまりました。  私 × × と申します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 所属・氏名(電話番号)を復唱し、連絡メモに記入する。</li> <li>伝言を受けたら必ず名乗る。</li> <li>・ 原則として、かけた方から切る。</li> </ul>
<p>(4)名指人が不在で伝言する場合には</p> <p>それでは、明日の 時にお伺いする予定でしたが、出張のため、明後日の同じ時刻にさせていただきたいとお伝えくださいますか。</p> <p>はい、よろしく願います。</p> <p>申し遅れました。 と申します。</p> <p>失礼いたします。</p>	<p>あいにく は3時まで外出しております。 お差し支えがなければ、代わりに私がご用件をお伺いいたしますでしょうか。</p> <p>明日のご予定を 日の午後 時にご変更でございますね。</p> <p>私 × × と申しますが、失礼ですが、どちら様でいらっしゃいますか。</p> <p>〇〇の 様ですね。 承知いたしました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 戻る予定時刻も伝える方がよい。</li> <li>・ 「代わりの者ではいかがでしょうか」という聞き方でもよい。</li> <li>・ 要約化、数量化(明後日 日)し、復唱して連絡メモに記入する。</li> <li>・ 先に自分から名乗るのが礼儀</li> <li>・ うっかり名乗り忘れたときは、おわびの言葉をそえる。</li> </ul>

## よい 接 遇 者 の 条 件

今まで学んできた結果，私たちは，接遇のための技術をしっかり身に付けることが，大切だということを理解することができました。

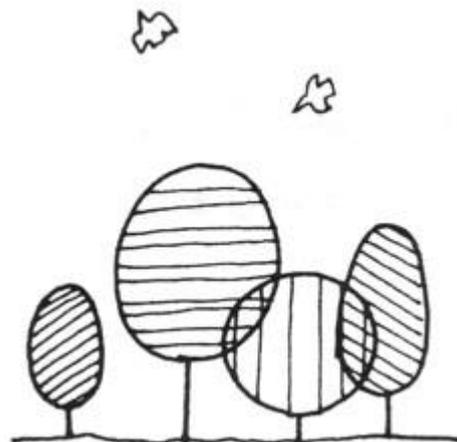
しかし，接遇の技術がただ技術としてだけ身に付いても，それは本当のよい接遇ではありません。

接遇のための技術を支える根本に人間的な温かみがあれば，技術は，冷たい道具にしかすぎません。

接遇の技術は，私たちの人柄を通して初めて血の通ったものとなります。

よい接遇者の条件としては，次のようなものが考えられます。

1. 誠実さを持っていること。
2. 客観性を身に付けること。
3. 良い聴き手になること。
4. 相手方の立場を理解できること。
5. 忍耐力を持っていること。
6. 中立的立場でものが考えられること。
7. 親切な心持ちの深いこと。
8. 相手方の状況や表現の真実を見抜く力のあること。
9. 注意の集中ができること。
10. 経験を十分生かす力のあること。



# 資 料

## 敬語・マナーの常識

敬語の使い方	-----	21
応対上の用例	-----	23
職場のマナー	-----	26
マナーの常識	-----	29

(白紙)

# I 敬語の使い方

## 1. 言い換えの用語例

普通語	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申す 申し上げる	言います
行く	いらっしゃる	参る 伺う	行きます
来る	いらっしゃる おいでになる	参る 伺う	来ます
食べる	召し上がる お食べになる お召し上がりになる	いただく ちょうだいする 拝見する	食べます
見る する	御覧になる なさる される	いたす	見ます します
待つ	お待ちになる お待ちなさる	お持ちする お待ちいたす	待ちます

(注)「られ」敬語は、表現としてあいまいなので注意する。

(例)明日来られますか (尊敬)明日こちらへいらっしゃいますか  
(可能)明日来ることができますか

## 2. 尊敬・謙譲の表現(1のように言い換えができないときに用いられる。)

### (1) 尊敬表現

ア お(ご・御).....(動詞)になる

- ・お越しになる
- ・御心配になる

イ お(ご・御).....(動詞)になれる

- ・お会いになれる
- ・御利用になれる

ウ お(ご・御) ... (動詞)くださる

- ・お話しくださる
- ・御覧くださる

エ お(ご・御).....いただく

- ・お考えいただく
- ・御紹介いただく



(2) 謙讓表現の場合

ア お(ご・御).....(動詞)できる

- ・お手伝いできる
- ・御連絡できる

イ お(ご・御).....(動詞)する(いたす)

- ・お尋ねする(いたす)
- ・御遠慮する(いたす)

3. 接頭語「お」「ご・御」の付け方

(1) 付ける場合

ア 「あなたの」という意味を表わすとき

おたばこ, お車, お洋服, お帽子

イ 自分の物事だが, それが相手にかかわることなので付けるもの(慣用)

御連絡, 御報告, 御案内, お礼, お願い

(2) 付けない場合

自然に関するもの(空、雲、山), 公共的施設(公園、電車), 植物, 食物, 動物, 外来語(トイレ、コーヒー), 病名(頭痛、腹痛)などには, 接頭語は付けない。ただし, 特例的な場合や慣用化された場合の例外がある。

- お風邪(相手方の場合), 御飯, おかず

(3) 敬語化しないもの - 慣用句

- ・道草を食う
- ・同じ釜の飯(めし)を食う
- ・飯(めし)が食えない
- ・食い合わせ
- ・トドメを刺す
- ・ソロバンをはじく

## II 応対上の用例

場 合	用 例
1 自分(側)を指すとき	私(わたくし), わたし, 当方
2 上司を指すとき	部長, 課長( 課長), 所長(「さん」は付けない。)
3 部内の者を指すとき	私どもの
4 相手方を呼ぶとき	さん, あなた, 市(町村)長さん, 課長(課長)さん(職場の慣習上上司を直接呼ぶときは、「さん」を付けることも多い。)
5 相手方の同伴者を呼ぶとき	お連れ様, お連れの方
6 相手方を迎えるとき	いらっしゃいませ。      さん, いらっしゃいませ。
7 相手方の姓名を尋ねるとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・失礼でございますが, どちら様でいらっしゃいますか。</li> <li>・恐れ入りますが, どなた様でございましょうか。</li> </ul>
8 相手方の名刺を頂くとき (受付・秘書などの場合)	恐れ入りますが, お名刺を頂けませんでしょうか。
9 名刺の読み方が分からないとき	大変失礼でございますが, お名前は何とお読み申し上げますのでしょうか。
10 名刺を復唱するとき	会社( 協会)の      様でいらっしゃいますね。
11 用件を尋ねるとき	失礼でございますが, どのような御用件でございましょうか。
12 相手方を待たせるとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・恐れ入りますが, 少々, お待ちくださいませ。</li> <li>・恐れ入りますが, あちら(そちら)にお掛けになって, 少々, お待ちくださいませ。</li> <li>・恐れ入りますが, もう少々, お待ちくださいませ。</li> </ul> (催促を受けたとき) <ul style="list-style-type: none"> <li>・誠に相済みません。あと      分ぐらいでございます。</li> <li>・もうすぐでございますので, 今しばらく, お待ちください。</li> </ul>
13 応対中の相手方から離れるとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございませんが, 少々, お待ちくださいませ。</li> <li>・恐れ入りますが, 少々お待ちくださいませ。</li> <li>・ちょっと, 失礼いたします。</li> <li>・ちょっと, 失礼させていただきます。</li> </ul>

場 合	用 例
14 相手方の前に戻るとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・失礼いたしました。</li> <li>・大変お待たせいたしました。</li> </ul>
15 承諾の気持を表すとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はい，さようでございます。</li> <li>・はい，かしこまりました。</li> <li>・はい，承知いたしました。</li> </ul>
16 断りの気持を表すとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誠に申し訳ございませんが，……いたしかねます。</li> <li>・誠にお気の毒でございますが，……</li> <li>・誠に相済みませんが，……</li> <li>・申し上げかねますが，そういう次第で，御希望にそいかねます。</li> </ul>
17 相手方に頼むときや相手方を煩わすとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・御面倒でございましょうが，……</li> <li>・御迷惑でございましょうが，……</li> <li>・誠に恐れ入りますが，御配慮願えませんかでしょうか。</li> </ul>
18 相手方によく分かっていることを言うとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・御存知のことと存じますが，……</li> <li>・申し上げるまでもないことですが，……</li> <li>・御承知のとおり，……</li> </ul>
19 相手方が理解したかを確認するとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・御納得願えましたでしょうか。</li> <li>・お分かりいただきましたでしょうか。</li> </ul>
20 自分では，分からないことを尋ねられたとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私ではちょっと分かりかねますので，係の者がお目に掛かりますから，少々，お待ちくださいませ。</li> <li>・ただいま，係の者にお取次ぎいたしますので（係に尋ねて参りますから），少々，お待ちくださいませ。</li> <li>・ただいま，担当の者が参りますので，少々，お待ちくださいませ。</li> </ul>
21 相手方からの苦情にわびるとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・それはどうも失礼いたしました。</li> <li>・誠に不行届きで申し訳ありません。</li> <li>・御迷惑をお掛けいたしまして，誠に相済みません。</li> <li>・御親切に御注意いただきまして，誠にありがとうございます。今後，十分に注意いたします。</li> </ul>
22 名指しの人が不在のとき	<p>は，ただいま席を外しております（会議中・出張中）。時ごろ（○日）には帰って参ります。お差し支えなければ，私が御用件をお伺いいたします。</p>

場 合	用 例
23 感謝の意を表すとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ありがとうございました。何分よろしく願い申し上げます。</li> <li>・いろいろとお手数をお掛けしまして恐れ入ります。</li> </ul>
24 相手方が帰るとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・わざわざ御足労ありがとうございました。</li> <li>・わざわざお尋ねいただき、ありがとうございました。</li> <li>・御遠方の所をありがとうございました。</li> </ul>
25 その他 ( のように用いる)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口で聞いてください。 窓口でお聞きになってください(お尋ねください)。</li> <li>・こちらに来てくれませんか。 こちらに御足労いただけませんか(いただけないでしょうか)。</li> <li>・...した方がいいですよ。 .....なされた方がよろしいですよ。</li> <li>・これでいいです。 これで結構です (でございます)。</li> <li>・これではダメなんですよ。 これではお受けできないんですよ。</li> <li>・こちらに名前を書いてもらえませんか。 こちらにお名前をお書き(になって)くださいますか。</li> <li>・まだ受付をしていない方は..... まだ受付のお済みでない方は.....</li> <li>・はい、ここでやっています。 はい、こちらです。こちらで受け付けております。</li> <li>・どうぞ入ってください。 どうぞお入りください。</li> <li>・ちょっと・あのー・あのですね 恐れ入りますが・失礼ですが</li> <li>・僕がやります。 私がいたします。</li> <li>・私から説明します。 御説明します。御説明申し上げます。</li> <li>・あの窓口で伺ってください。 あの窓口でお聞き(お尋ね)になってください。</li> <li>・山本さん、おりましたら窓口まで..... 山本さん、いらっしゃいましたら、窓口まで.....</li> <li>・いつ参られますか。 いつおいでになりますか。</li> </ul>

# 職 場 の マ ナ ー

職場における人間関係については、難しい理論や様々な手法が説かれています。しかし、これを何か特別のここのように考える必要はありません。みんなが、人間社会のマナーやエチケットをちゃんと身に付けて実行すれば、職場での好ましい人間関係が生まれてくるのです。

公務員として身に付けたいマナーやエチケットについて、考えてみましょう。

## 1. 職場のあいさつ

「挨拶」の字義は、「お互いに押し合う」という意味があり、これからあいさつとは、人と人との触れ合いのきっかけを作るもの、生活の折り目を作るものといった風に使われています。

あいさつは、人と人との心の触れ合いの前提となり、人間関係の潤滑油となるものですから、職場におけるあいさつは、職業人にとって、最も重要なものといえるのです。

朝夕、職場の上司や、同僚には快活に声を出してあいさつをしましょう。

朝夕のあいさつ(笑顔とお辞儀で)

「おはよう。」「おはようございます。」

「こんにちは。」

「さようなら。」「お先に失礼します。」

何かしてもらったときなど(その場にふさわしい表情と動作で)

「ありがとう。」「ありがとうございました。」

「お手数をお掛けしました。」「どうも済みませんでした。」

「お疲れ様でした。」

「御苦労様でした。」

「いいえ、どういたしまして」

## 2. 明るい返事

あいさつとともに職場で大事なものは、「ハイ」という返事です。上司はもちろん同僚から呼ばれたときも、立つより先にタイミングよく、打てば響くような明るい返事をするよう心掛けましょう。

名前を呼ばれたとき、黙ってノツソリと立つようでは、あなたの仕事に対するやる気の無さや人柄なりを示しているようなものです。

## 3. 出 勤

—— 遅れず、明るく、気持よく ——

あわてず、余裕を持って家を出る。

定刻に仕事が始められるようにする。

必ず「おはよう。」のあいさつを交わす。

昨日の疲れの表情や態度を、朝に持ち込まないようにする。

## 4. 執務時間中

仕事中は、大声、笑い声を立てない。

いすにきちんと腰掛け、正しい姿勢で机に向かう。

雑談・長話しは慎しむ。

私用電話はしない。

消耗品の私用への使用など，公私混同をしない。

机上やロッカーなど，執務環境は，いつもキチンとしておく。

#### 5. 離席・外出

休憩・休息时间以外には，私用で離席しない。

やむを得ない私用のため離席するときは，上司の承認・了解を得る。

仕事のため長時間，離席・外出するときは，自分の行先，用件，帰庁予定時間などを上司・同僚に知らせておく。

長時間の離席・外出のときは，留守中の用件の処理について手を打っておく。

自分の席に戻ったときは，上司や隣席の人にあいさつする。

#### 6. 庁舎内

廊下やロビーなど公共の場所では，大声での立話などをしない。

廊下で人とすれ違うときは，道を譲り，また，来客や上司には，軽く会釈する。

来客や上司の人と並んで歩くときは，その左側又は後方に付く。(案内するときは，礼を失しないように先導する。)

階段の上り降りの際は，お客や上司を先にする。(案内するときは，自分が先に立つ。)

案内表示前やエレベーター内では，来庁者へ「どちらへ御用ですか」、「何階ですか」など声をかける。

来庁者の帰り際には「お疲れ様でした」、「お気をつけてお帰りください」など見送りの一言を添える。

#### 7. 退 出

退庁時には，次の事項について確認し，後片付けをして席を立つ。

- ・送付すべき書類は，全部発送したか。
- ・今日受け取った書類は，全部目を通して処理したか。
- ・命ぜられた仕事や頼まれた仕事は，全部終わったか。
- ・報告すべき事項は，全部済ましたか。(漏れはないか。)
- ・明日は，どこから取り掛かるか。
- ・今日の仕事振りは，どうであったか。

帰り際には，上司や同僚に必ずきちんとあいさつする。

#### 8. その他のマナー

名刺の受け方・渡し方，来客の応対（エレベーターの案内，席の勤め方・部屋への出入りの仕方，茶菓の出し方など）についても，必要なマナーを身に付けておきましょう。

上司・同僚に対する接し方・言葉遣いなどにも十分気を付けましょう。

よい人間関係を保つためにも，特に，同僚に対して次の事柄に気を付けましょう。

- ・人に対して感謝の言葉を忘れないこと。(特に物事を頼んだときなど。“親しき仲にも礼儀あり”です。)
- ・決してウソをつかないこと。(「ウソも方便」ということが許されるのは，後でウソということが分かって，そのことがその人のためであり，悪意に取られない場合に限られる。)
- ・仕事に私情(感情)をさしはさまない。
- ・個人的なことに介入しない。
- ・他人の噂，カゲ口を言わない。

- ・人とは、公正に、平等に付き合う。
- ・他人の仕事の邪魔をしない。
- ・常に、良き友をつくるという心掛けで、人間関係づくりに努める。
- ・人前で他人をやり込めたり、言い負かしたりしない。
- ・小さなミスは、かばって上げる。
- ・仕事の協力を求めるときは、あらかじめ、よく話を通しておく。
- ・自分の非は、率直に、素直に認める。
- ・人を一つの型にはめて見ない。(人には必ず長所あり)
- ・対抗心、競争心を慎む。お互いに譲り合う心が大切である。

## 9. 身だしなみ

あなたが、初対面の人と会ったとき、人は、あなたの身だしなみ・容姿・服装などからあなたを判断するはずで。その人との後々までの信頼・協力関係を築くためには、この第一印象をよくすることが大切です。

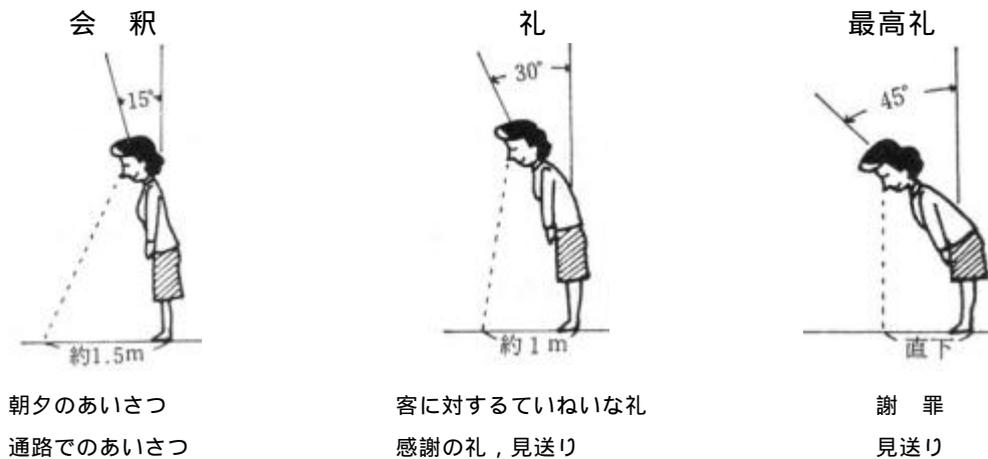
身だしなみは、顔をメーキャップしたり、身なりをドレス・アップしたりするものではなく、他人に不快な念や感じを抱かせないことです。

身だしなみは、清潔感、上品さ、健康さの三要素が整うことにあります。

要素	事項
清潔感	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手、爪、髪の手入れをしているか。</li> <li>・ヒゲは、毎日剃っているか。</li> <li>・服にはほころびはないか。</li> <li>・前ボタン、チャックは外れていないか。</li> <li>・着衣に汚れ、シミはないか。</li> <li>・ズボンは、よれよれではないか。(プレス不足)</li> <li>・靴が泥で汚れたままになっていたり、カカトがすり減って傾いていないか。</li> <li>・不快な口臭はないか。</li> </ul>
上品さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服装は、華美や派手過ぎではないか。</li> <li>・化粧は派手過ぎないか。</li> <li>・動作や態度に落ち着きがあるか。</li> <li>・話し方、言葉は礼儀正しいか。</li> <li>・ワイシャツ・上着の配色がアンバランスではないか。</li> </ul>
健康さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康的か。(眠たそうな表情とか、どこか疲労感が漂っているということはないか。)</li> <li>・生き生きと、きびきびとしているか。(行動的か。)</li> <li>・姿勢は良いか。(猫背・肩上がりとなっていないか。)</li> <li>・明るい表情か。</li> </ul>

## IV マナーの常識

### 1. お辞儀の仕方



(注意)

首筋と背筋は一線に（首を曲げずに、腰から上体を曲げる。）

角度は、違ってても同じ速さで上体を曲げる。

女性は、手を前で重ねる。男性は、両手を両ももに付ける。

### 2. 名刺の扱い方

差し出すときは右手，受けるときは両手で頂く。

相手方から名刺を頂いたが，自分が持っていないときは，おわびして自己紹介をする。

受けた名刺は，一応目を通し，その後でしまう。

名刺は，相手方の人物を示すものとして丁寧に扱う。

(注意)

路上やパーティーの席では、原則として名刺の交換はしない。

名刺はやたらに交換しない。何らかの必要があって初めて交換するものである。

もらった名刺は，ていねいに扱う。

(名刺をメモ代りにして書き込んだり，机の上に投げ出したりしない。)

名前の読み方が分からないときは，相手方に尋ねて確かめてよい。

### 3. エレベーターのマナー

#### (1) エレベーター係のいるとき

乗り降りとも，常に，来客や上司を優先する。

#### (2) エレベーター係のいないとき

##### ア 来客等が複数のとき

先に乗り込んでボタンを操作し，来客や上司を誘導する。降りるときは，来客等を先に降ろしてから降りる。

##### イ 来客が一人のとき

エレベーターの横に立ち，手でドアを押さえながら誘導し，後から乗り込む。降りるときは，**開**のボタンを操作して，ドアを開けた状態に保ちながら来客等を先に降ろす。

#### 4. 応接室への案内

##### (1) 案内

「どうぞこちらへ」と言って、応接室まで案内する。

廊下を歩くときは、お客の左側に立って少し前を歩く。歩調を合わしながら曲がり角などでは、心持ち振り返って、お客を確認する心遣いも大切である。

##### (2) ドアの開閉

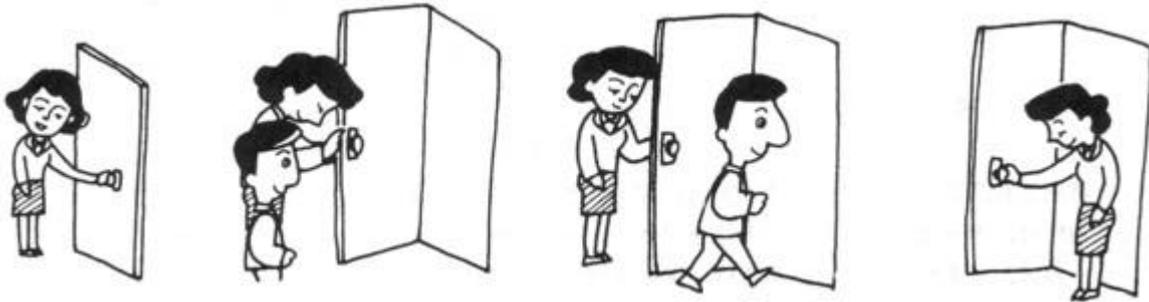
###### ア 手前開きのドアの場合

左手(右手)でハンドルを手前に引く。

軽く一礼して「どうぞ」と言って招き入れる。

招き入れたら、体を半回転し、右手(左手)でドアのハンドルを引いて閉める。

〔手前開きのドア(回転法)〕



###### イ 向こう開きのドアの場合

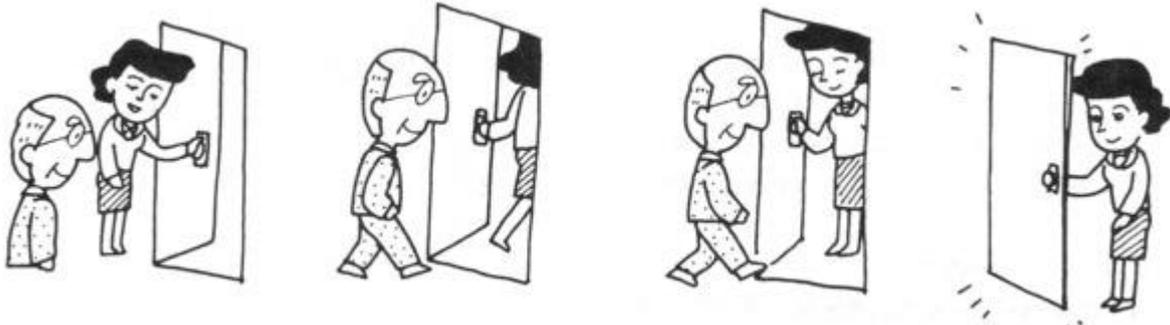
左手(右手)でハンドルを向こうに押す。

先に部屋に入り、体を回転し、右前(左手)でドアのハンドルを持つ。

一礼し、「どうぞ」といって招き入れる。

右手(左手)でドアを閉める。

〔向こう開きのドア(回転法)〕



#### 5. 席次のマナー

##### (1) 応接セットの席次

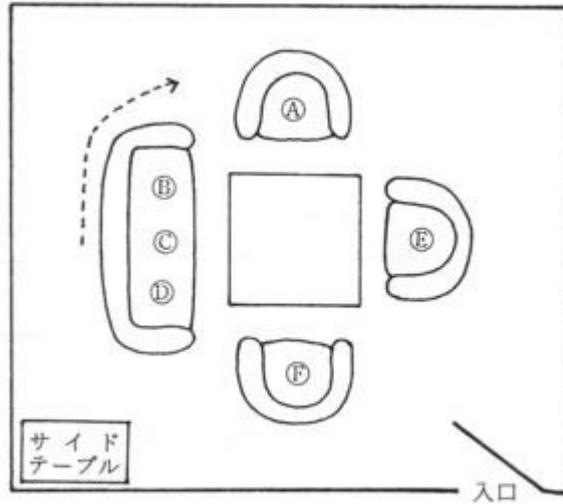
お客が数人の場合は、上役の人から上席に着いてもらう。

上席は、一般に部屋の奥(入口から遠い位置)、ソファーといすがあるときはソファーとされる。

席次は、次の要領による。

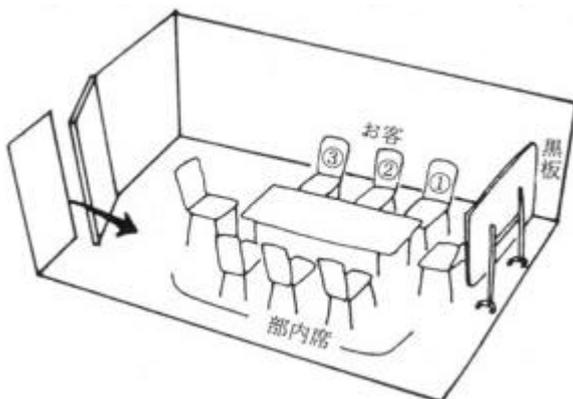
- ・お客が1人のとき:ソファーのC席に
- ・お客が2人のとき:ソファーのB席とC席又はD席に

- ・お客が3人のとき:ソファのB席,C席,D席の順に
- ・お客が4人のとき:上役をA席に,次いでソファのB席,C席,D席の順に  
(お客が増えるに従って,E席,F席,補助いすの順にする)
- ・部内の者は,E席又はF席に掛けるが,満席のときは,補助いすを用意する。
- ・上司より先に対応するときは,上司の席は空けておく。

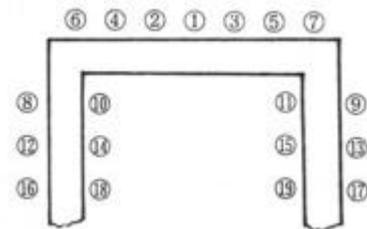


(2) 会議室の席次

(1) 少人数の場合

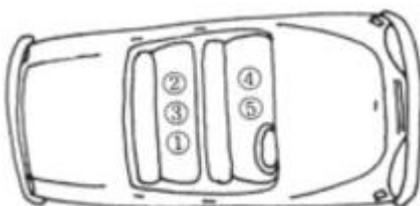


(2) 多人数の場合



(番号は,席次を示す。)

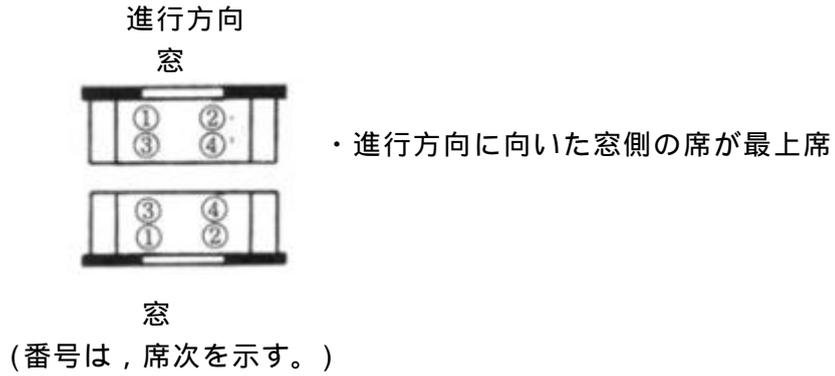
(3) 自動車の席次



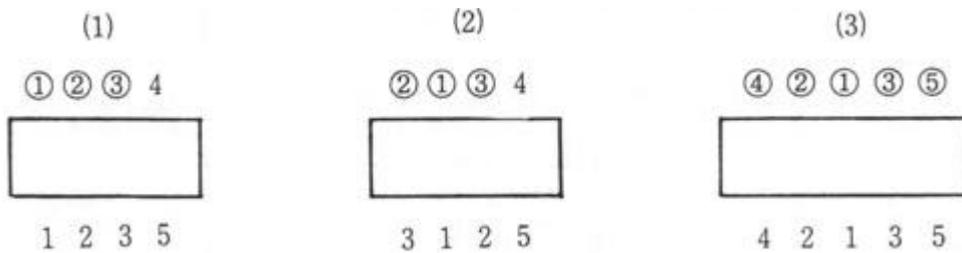
・運転手の後の席が最上席

(番号は,席次を示す。)

(4) 列車の席次



(5) 洋間の席次



(番号は、席次を示す。 の数字は、お客を示す。)

(6) 日本間の席次

日本間では、床の間を基準にし上座、下座が決まる。

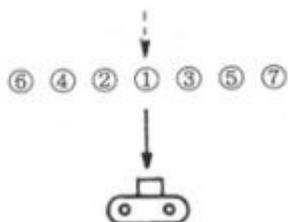


(番号は、席次を示す。○の数字は、お客を示す。)

(7) 写真撮影の場合の席次

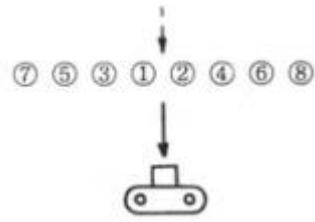
ア 奇数席のとき

(中心)



イ 偶数席のとき

(中心)



(番号は、席次を示す。)

## 6. 茶菓の出し方

### (1) 準備

来客がいつあっても慌てないように、お湯は準備してあるか。

服装や身なりは、整っているか。手にインクや朱肉などが、付いていないか。

茶わんが欠けたり、ヒビが入ったりしていないか。茶しぶがついていないか。

茶わんは、人数前そろったものを使用する。万一、そろったものがないときは、来客の方にそろった方を出すようにする。

### (2) お茶の入れ方

お湯の温度は適当か。

}	紅茶，コーヒー，番茶	100
	煎茶	80
	玉露	60

お茶の量

煎茶.....5人前として小さじ3杯程度

番茶.....5人前として大さじ4杯程度

お湯を人数分だけ急須に入れ、ふたをして1分間ほどそのまま待つ。

つぎ方は、同じ濃さの量になるように最初に3分目ほどついで、次に、残りの茶を平均につぎ分ける。

紅茶は、5人前としてティー・スプーン5杯をティー・ポットに入れ、お湯を5人分半ほどを一気につぎ、ふたをして2・3分そのままにしておいてから茶わんにつぎ分ける。

茶わんにつぐ量は、日本茶は7分目、コーヒー、紅茶は8分目、冷たい飲物はほぼ一杯に入れる。

冬の間は、容器を湯通しして、温める。

糸底はぬらさないようにする。また、茶卓にお茶をこぼさないように気を付ける。

### (3) お茶の出し方



お盆は胸の高さにし、  
30センチくらい離し、  
茶わんに息がかからな  
いようにする。

部屋に入るときは、  
ノックする。

部屋に入ったら、  
ドアを閉め、正面を  
向いて一礼する。



お盆は、できるだけ  
サイドテーブルに置き、  
1つずつ運ぶ。

お客様の右側から出すときは、  
右手に茶卓を持ち、左手を添え  
るようにして両手でていねいに  
出す。(左側から出す時は、手が  
逆になる。)

配り終わったらお盆を左  
脇に抱えるように持ち、右  
手を添えてお客様に軽く礼を  
して退出する。

(注意)

小人数の場合は、あらかじめ茶わんと茶卓をセットして運ぶ。大人数の場合は、セットしないまま運ぶ。

お盆を置く場所がないときや大勢に出すときは、左手でお盆を持ち右手で出す。

お茶は、お客様の上位(上席)の人から出す。部内の人には、お客様に出し終わってから出す  
お客様の背後からは、お茶を出さないようにする。

茶わんのふちに指を掛けないようにする。

書類の上やそばは避ける。書類が、机一杯に広げられているようなときは、部内の人にお茶を出してよいかどうかを尋ねて、その指示に従う。

茶わん(コーヒーカップ)の模様がお客様の方に向くように(茶卓の木目は、横に)出す。

コーヒーカップの取手がお客様の左側に来るように出すといわれているが、これにこだわらなくともよい。

欧州式



米 国 式



お菓子やケーキを出す場合は、飲物より先に左側に出す。

お菓子は、原則として右手でお客様の右側から出す。



お客様

誤ってこぼしても、慌てず、笑わず落ち着いて謝り、ふき取る。お茶はすぐ取り替える。  
長時間おられるお客様には、ころあいを見て、最初の茶わんをまず下げてから新しいお茶を出す。

(4) 後片付け

お客様が帰られたら、すぐ後片付けをする。

汚れた茶わんを下げ、テーブルをふき、灰皿などを取り換えておく。

椅子を整える。

忘れ物の有無を確認する。

照会先

〒754 - 0893 山口市秋穂二島1062

T E L 083 - 987 - 1110 F A X 083 - 987 - 1140

電子メール [a10201@pref.yamaguchi.jp](mailto:a10201@pref.yamaguchi.jp)

山 口 県 自 治 研 修 所

平成14年(2002年)10月改訂版