



## 「窓口対応でイメージアップ！」

こんな風に思われて  
いませんか...?

なんだか、  
感じ悪い  
なあ



市民からは  
こう思われたい  
ですね！

親身になって  
対応してくれ  
てる！  
ありがたい



before

カイゼン



after

### 《市民対応等イメージアップマニュアル》

#### ～来庁者及び電話対応～

#### 1 話し方

##### (1) クッション言葉を使いましょう

「クッション言葉」は、言葉の響きを和らげ、人の心を和ませる役割があり、伝えるための重要な言葉です。

声をかけるとき、御協力をお願いしますとき、お断りするときなど、用件の前に「クッション言葉」を付け加えることにより、相手への思いやり、申し訳ない気持ち、敬う気持ちを伝えることができます。

効果的に活用することにより、あなたの好感度もアップします。

##### ◆ クッション言葉

- ・恐れ入りますが
- ・お手数をおかけしますが
- ・おさしつかえなければ



マニュアルを  
活用して  
『OJT』



## 市民の皆様には最高の笑顔を！

事前審査委員の方々よりこんなコメントをいただきました！

- ★ 窓口で対応する職員の態度・言葉づかいが市民満足度につながるという原点に立ち返った事例！
- ★ クッション言葉をキーワードにピンポイントでイメージを向上する策が良い！
- ★ トラブルの未然防止・間接的な行政コスト削減・職員のストレス防止につながる
- ★ 問題意識を持ち、民間マニュアルを参考にしていて意識が高い！！

ありがとうございました

