

【機密性2】

Milestone (抜すい)

新採用職員ハンドブック

令和7年3月 研修教材第25号
(刊行 平成10年4月)
裁判所職員総合研修所

仕事の基本

1 勤務中に守るべきこと

(1) 基本的な心構え

仕事をする上で必要な全ての心構えは、「相手の立場に立って考え、行動する」ことから始まります。

そのポイントを理解しておきましょう。

◆ 気配り

自分の気持ちを相手に伝えるときは、人は皆それぞれのやり方で伝えようとしますが、性格や感性が異なりますので、自分の気持ちがきちんと相手に伝わるとは限りません。

自分の気持ちを相手に正しく伝え、お互いが気持ちよく、円滑な人間関係を築くためには、「心のマナー」が必要となります。

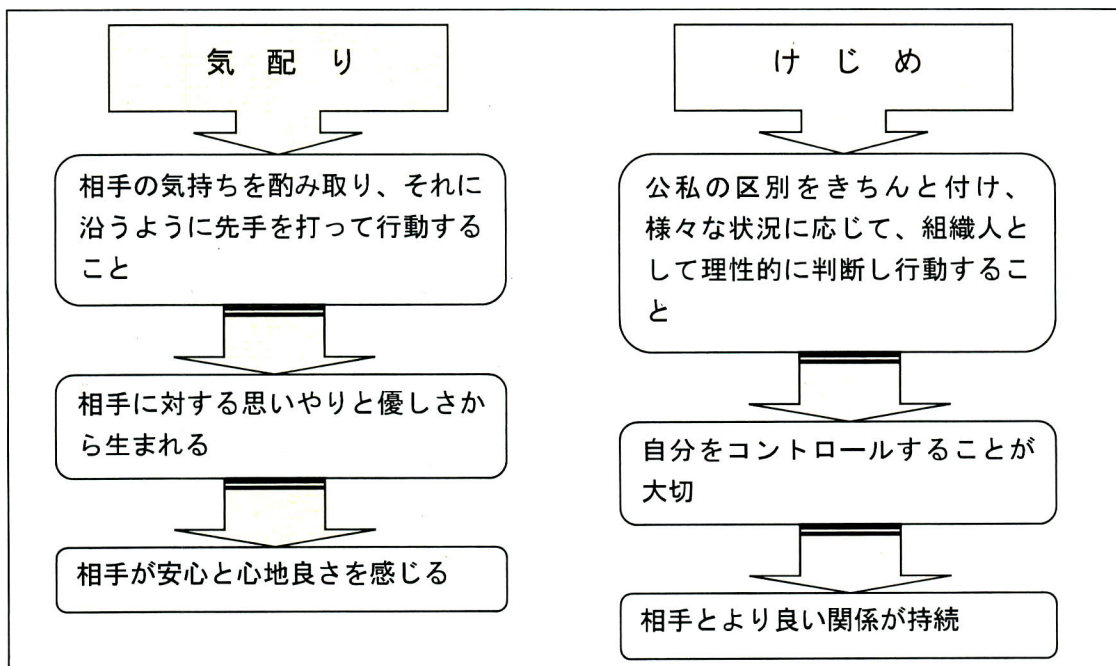
この「相手を大切に思う気持ち」を持つことが、組織人として仕事を円滑に進めていくためのスタートとなります。

◆ けじめ

公務員は、公共の立場にある職業であり、特定の相手だけではなく、広く一般の人々がふさわしいと感じる言動・態度を心掛ける必要があります。

特に裁判所には、不安を抱えている人などが多く訪れます。また、裁判所の公平・中立性を疑われるような言動は慎まなければなりません。相手の立場を理解し、相手が安心して満足できる行動や相手から信頼される行動をとっていく「心構え」が強く求められます。

「基本的な心構え」のポイント



まずは、組織人として仕事を遂行していく上での基本的なルールを確認しておきましょう。
「当たり前のことを当たり前」、確実に実践していくことが大切です。

時間のけじめをつける

- 余裕を持って出勤し、勤務時間になったらすぐに仕事ができる態勢を整えておきましょう。
- 昼休みの時間を守りましょう。昼休みが終わるまでに席に戻り、来庁者を待たせることのないようにしましょう。
- 退庁の準備は、定刻になってから始めましょう。
- その他、会議や打合せの時間等、決められた時間を守りましょう。

挨拶をする

- 相手の顔を見て挨拶するとともに、適宜お辞儀をしましょう。
- 心のこもった挨拶は、人間関係を円滑にするポイントです。時と場合に応じて、適切に挨拶を使い分けましょう。
「おはようございます。」、「お先に失礼いたします。」、「お疲れさまでした。」
「〇〇へ行ってまいります。」、「ただいま戻りました。」、「ありがとうございます。」

名前を正しく覚える

- 職場の長、身近な上司、先輩の名前を覚えることは、仕事をする上で、また、相手に対する礼儀として、とても大切です。1日も早く覚えましょう。

正しい言葉遣い、敬語の使い方を身に付ける

- 学生するときには許された言葉遣いも、社会に出れば通用しません。社会人としての言葉遣いや敬語の使い方を身に付けましょう。

相手に配慮した言動を心掛ける

- 相手に配慮しない自己中心的な発言や行動は、人間関係を悪化させ、場合によっては、各種ハラスメント等の問題を生じさせるなど、職場環境を大きく損なう原因となります。一人一人が相手に配慮した言動を心掛けて、良好な職場環境をつくりましょう。
※各種ハラスメントについては、P 19 参照
- 必要以上の大声や笑い声は、周囲の人に不快感を与えます。特に当事者と窓口で対応している人や電話をしている人の近くでは静かにしましょう。

社会人としてふさわしい身なり、服装をする

- 来庁者に安心感と信頼感を抱かせるような服装、髪型を心掛けましょう。
- 出勤時に身だしなみのチェックをしましょう。

公私のけじめをつける

- 職場の電話やコピーなどの備品を私用で使ってはいけません。職場の物品（文房具等）を家に持ち帰ってもいけません。
- 勤務時間中に自分の携帯電話で電話したり、メールを打ったりしてはいけません。
- 勤務時間中、私用の面会は慎みましょう。

所在を明らかにする

- 勤務時間中に離席する際は、上司や同僚に行き先と戻る時間を伝えましょう。

身の回りの整理整頓をする

- 机の上やロッカーは常に整理整頓し、必要な書類等がいつでも取り出せる状態にしておきましょう。
- 不在時でも周りの人が対応できるよう、書類、データ等は分かりやすいように整理しておきましょう。
- 記録や書類は机の引き出しに入れず、記録ロッカーの所定の位置や未済箱に入れるなどして、周りの人が適宜参照できるようにしましょう。
- パソコン内の情報を探しやすく、見やすく整理しておきましょう。

休暇は計画的に取得する

- やむを得ない場合を除き、休暇は早めに上司に届け出ましょう。
- 休暇の前日は、自分がいなくても業務が滞らないように、仕事の状況を具体的にしっかり引き継ぎましょう。

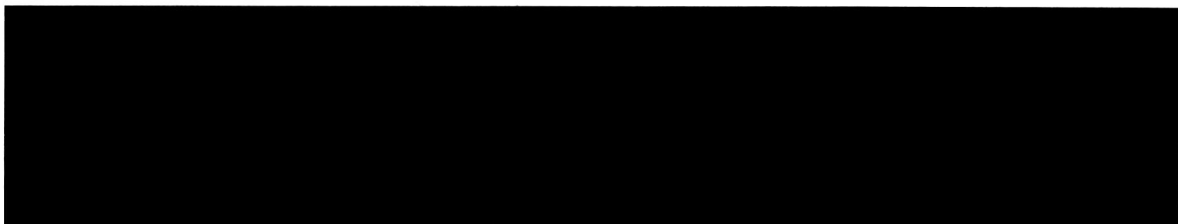
職場におけるハラスメントの防止について

- 職員は、各種ハラスメントをしてはなりません。職場でハラスメントが起きると、その種類にかかわらず、個人の尊厳や名誉、プライバシーなどの人格、精神や身体の健康を害したり、個人だけでなく周囲の職員の業務の円滑な遂行に支障が出ることになりかねないため、個人にとっても組織にとっても防止しなくてはならない問題です。
- セクシュアル・ハラスメントは、「他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動」と定義されています。不快かどうかは、言動の受け手の判断が重要になります。性に関する受け止め方には個人差がありますから、この程度は大丈夫だろうという勝手な思い込みは禁物です。
- 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントは、上司が職員に対して、妊娠等を理由として不利益な取扱いをすることを示唆したり、上司や同僚が、妊娠等に伴う各種休暇及び休業等の制度の利用をしないように言うことなどにより、職員の勤務環境が害されることを言います。これらの言動に業務上の必要性が認められる場合は除外されるものの、仕事と家庭生活の両立が益々重要になってきている中、これらの制度の利用が不当に妨げられることなどは、あってはならないことです。
- パワー・ハラスメントは、「職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害することとなるようなもの」と定義されています。業務指示等の内容が適正であっても、その手段や態様等が適切でないものは、パワー・ハラスメントになり得ます。

ハラスメントを受けていると感じたとき又は見聞きしたときは

- 職場でハラスメントを受けたときに、無視したり、受け流したりしているだけでは、必ずしも状況は改善されません。嫌だと思ったら、相手に対して自分の意思をはっきり伝えることも大切です。
- 一人で我慢したり、自分だけで対応しようとするのではなく、信頼できる同僚や職場の上司（直属でなくても構いません。）のほか、各裁判所に設置されている相談窓口にも遠慮なく相談してください。
- 職場でハラスメントを見聞きしたときは、先輩職員や職場の上司（直属でなくても構いません。）に相談するようにしましょう。

【相談窓口として、自分が勤務する裁判所のほか、管轄高等裁判所、最高裁判所事務総局人事局にもハラスメント相談員が配置されており、いずれの相談員にも、電話、メール、面談等の方法により申し出ることができます。】



不正プログラム・ウイルス対策



ユーザID・パスワードの管理

Teamsの利用

- 裁判所では総合コミュニケーションツールとしてMicrosoft 365を利用しています。

Microsoft 365には様々なコミュニケーションツールが用意されていますが、そのうち Teamsを利用するには次の点に留意してください。

- ・ 事務の遂行以外の目的で利用しないようにしましょう。
- ・ チームメンバーの追加・変更時には誤って関係のないメンバーを追加しないように注意してください。
- ・ ファイル共有時にアップロードしようとしているファイルに取り違えがないか、共有する範囲に誤りがないか確認してください。

- ・ Teamsの利用にあたっては [] 中のコミュニケーションポリシーを参考にしてください。

電子メールの利用

電子メールのルール

<メールの宛先と件名に関する注意>

- 「宛先」「CC」「BCC」を適切に使い分けましょう。

<メール文に関する注意>

- 基本構造は、①宛名、②本文、③署名です。
- 見やすく（1行の文字数、段落の分け方、句読点の打ち方などを工夫）、分かりやすい内容になるように心掛けましょう。

<メールの送信に関する注意>

- 送信ボタンをクリックする前には、送信先が間違っていないか再度確認しましょう。

<メールの受信に関する注意>

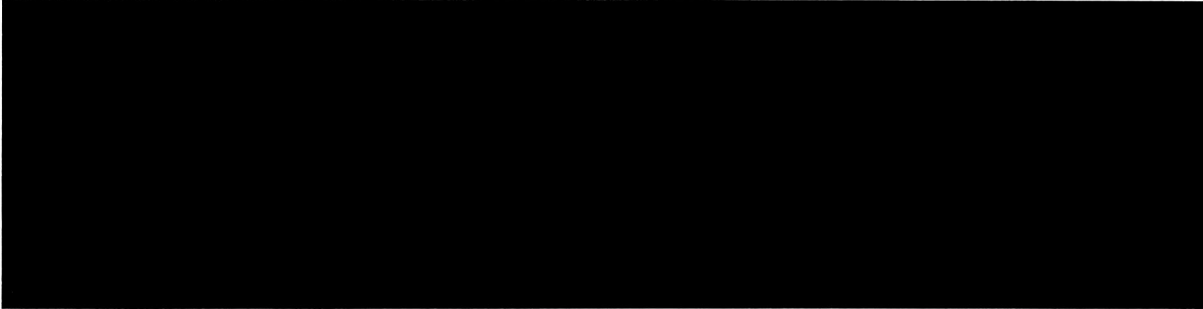
<メールの返信に関する注意>

- 受信メールの引用は、必要最小限度にとどめましょう。

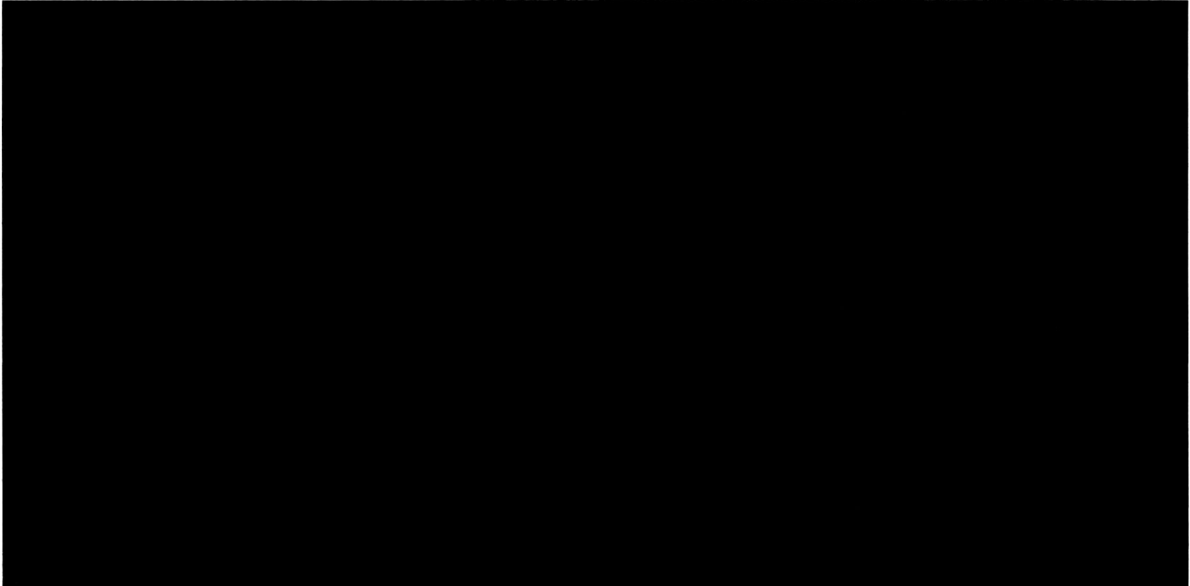
インターネットの利用



情報の運搬



情報の提供



check 情報セキュリティのルール



2 円滑な職務遂行に向けて

(1) 基本的な視点

仕事を進めていく上で、裁判所職員としての使命を果たすための第一歩となる視点を見ていきましょう！

国民目線

国民が求めているものに目を向け、「国民の視点」に立って考え、対応することを心掛けましょう。

目的意識

常に、根拠と目的を考えて仕事をするのを心掛けましょう。

自主性

誰かが何かをしてくれるのを待つ、指示を待つという「待ちの姿勢」ではなく、自分の頭で考え、自ら進んで行動する姿勢を心掛けましょう。

納期意識

「いつまでに（期限）、どのくらいの時間をかけて（所要時間）、どのような順番で（優先順位）仕事を進めるべきか」を常に心掛けましょう。

コスト意識

できるだけ少ない労力や費用、手段を使って無駄を省き、効率を上げることを心掛けましょう。

効率的に仕事をするためには、仕事の目的を意識した上で、成果物のイメージを持って臨むことが大切です。

協調意識

周囲の人たちとより良い人間関係を築き、互いに信頼し、協力し合い、チームワークを大切にしよう心掛けましょう。

より良い人間関係を築いていく上でコミュニケーション能力の向上は不可欠な要素であり、組織人として、常日頃からコミュニケーションを大切にしていこう姿勢が肝要です。

コミュニケーションの在り方を意識しながら、具体的な場面を見ていきましょう！

(2) コミュニケーションの在り方（上司・先輩）

—指示の受け方—

「指示される」のではなく、「指示を受ける」と考え、能動的に受け止めることが大切です。また、指示を受けた仕事を的確かつ能率的に処理するためには、上司等からの指示を正確に理解する必要があります。そのためのポイントを見ていきましょう。

1) 受け入れ態勢を整える

- 上司や先輩から呼ばれたら、どんなに忙しくても、その場で必ず返事をしましょう。
- 明るく、「はい」と返事をし、聞く姿勢を示しましょう。
- メモと筆記用具を持って、席を立ち、指示者のもとへ行きましょう。
→「何か御用でしょうか。」、「お呼びでしょうか。」

2) 指示者の話をしっかりと最後まで聞き取る

- 黙って聞くのではなく、適切に相づちを打つなど、相手に自分が理解できていることが伝わるように聞きましょう。
- 指示は、しっかりと最後まで聞きましょう。

3) 要点をメモに取りながら聞く

- 簡単な指示だと思ってメモを取らないと、後で思い出せなくなることがあります。5W1Hの原則に従って要点を押さえながら、必ずメモを取りましょう。特に数字や人名は、きちんとメモしておきましょう。

4) 疑問点等はその場で質問する

- 理解できない点や不明な点は曖昧にしておかないことが大切です。「分かったつもり」、「分かったふり」はミスのもとです。仕事の途中で分からないことがあった場合には、すぐに上司に相談をして、指示を仰ぎましょう。

5) 内容の要点を復唱し、確認する

- 自分では正確に聞き取ったつもりでも、相手の意図と違っている場合があります。指示を受けた後は、必ず復唱して、指示者とあなたとの相互的意思確認をしましょう。
- 復唱は、指示を正しく理解したかのチェックであるとともに、指示者にとっては、指示が正しく伝わったかの確認となります。

◆ 上司の指示が重なった場合は？

直属の上司を飛び越して、その上の上司から急ぎの指示があったような場合には、現在取りかかっている仕事の優先順位を自分で判断するのではなく、直属の上司に報告して指示を仰ぎましょう。

★★もう一つ上を目指して★★

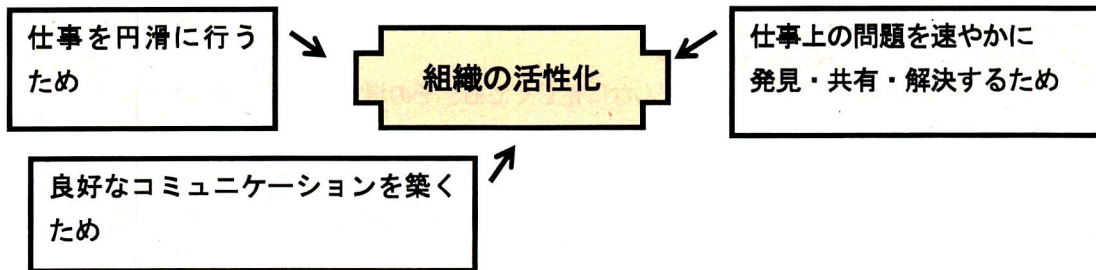
上司の指示がなかなか出ないときには、自分から、「先日おっしゃっていた企画の件ですが、どのようにするか決められましたでしょうか。」など、確認しましょう！

－報告・連絡・相談（ホウレンソウ）の基本－

適切かつ円滑に正しく仕事を進める上で、「指示を受けたことに対して、確実に報告し、必要な連絡を漏らさず、そして、困ったときは相談すること」は極めて重要です。

「報・連・相（ホウレンソウ）」は仕事の基本中の基本と言えます。

◆ なぜ、「報・連・相（ホウレンソウ）」は重要なのか？



「報告」、「連絡」、「相談」について、それぞれの仕方のポイントを見ていきましょう！

★ 報告の仕方のポイント

報告とは

「指示や命令を出した人に対し、仕事の途中経過・変更・終了・結果・成果を説明すること」

報告の順序



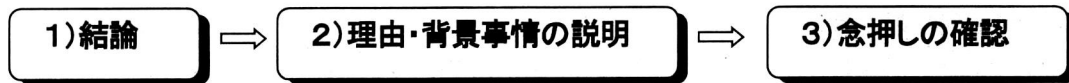
- 指示された事項が完了したら、速やかに
- 必要に応じて、中間報告を
仕事が長引きそうなきや期限に間に合わないおそれがあるときには、早めに中間報告をして、上司に指示を仰ぐ必要があります。
- 報告は、まず結論から
- 5W1Hの原則に従って簡潔に
多くの情報の中から、あらかじめ報告の要点を整理しておきましょう。
- 事実と意見はきちんと区別して述べる
事実は、ありのままに正確に述べましょう。事実と報告者の主観・感情・推測とを混同しないことが大切です。「たぶん」、「～だと思えます。」など誤解を生む曖昧な言葉は避けましょう。
- 悪いニュースほど早く！
トラブルがあったり、ミスを起こしたりしたときなどは、自分で何とか処理しようとして、報告が遅くなったり、曖昧になったりしがちです。しかし、多くの場合、早期に対処すれば適切な対応ができるものです。

★ 連絡の仕方のポイント

連絡とは

「今、この情報を知らせるべきなのは誰なのかを考え、その相手に速やかに伝えること」

連絡の順序



● 連絡すべき相手を把握する

必要な情報を知らせるべき相手は誰かを考え、その相手に速やかに伝えましょう。そして、全ての関係者に漏れなく、間違いなく伝えましょう。

● 正確に伝わるツールを選択する

連絡方法は、口頭、文書、メール、チャット、電話など様々です。それぞれのメリット・デメリットを考慮して正確に早く伝わるツールを選ぶことが大切です。口頭では「言った、言わない」のトラブルが起きやすい事項については、緊急の場合を除き、できるだけ文書やメールで行うなど適切な手段を選ぶことが重要です。

● 本人に直接伝える

もし本人が不在の場合は、伝言を頼むか、メモを残したり、チャットを送ったりしておきましょう。伝言した場合は、連絡が伝わったかどうか、後で本人に念を押して確認しましょう。

★ 相談の仕方のポイント

相談とは

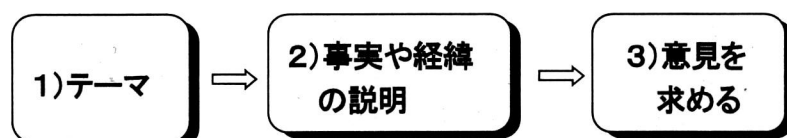
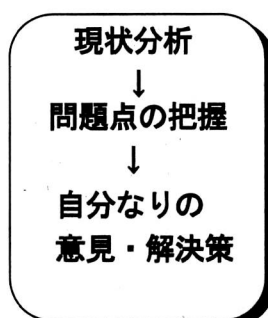
「判断や解決方法に迷うとき、上司や先輩の意見を聞いたり、アドバイスをしてもらったりすること」（少しでも気になることがあれば、遠慮せず、早めに相談するよう心掛けましょう。）

◆ こんなとき、相談が必要（例）

- ・ 仕事が円滑に進まず、支障を来しそうなとき
- ・ 緊急な案件や突発的な出来事が起こって判断に迷うとき
- ・ 自分から提案したい案件があるとき など

相談の順序

(相談前)



- **まずは、現状を分析し、問題点を把握しておく**
事前に必要な資料・データをそろえておくなどして、現状を的確に分析し、問題がどこにあるのかを整理しましょう。
併せて、自分自身でよく考え、自分なりの考えを用意しておきましょう。「この問題は、こうしたらいいのでしょうか。」というような前向きな姿勢で臨みましょう。
- **事実を正確に伝える**
的確に判断してもらうために、自分に都合の悪いことであっても隠さずに話しましょう。
- **アドバイスは素直に受け止める**
納得できないときも、「なるほど、そうですね。ただし、こういう問題もあるとしたら、どうしたらよいのでしょうか。」などともう一度相談の形で返しましょう。
- **結果を報告する**
相談した以上、その後どうなったのか必ず報告しましょう。

もし部下がミスをして、上司に報告しなかったら、どうなるでしょうか？
必要な情報もない上司は、的確で迅速な判断ができず、対応が遅れ、組織として大きな打撃を被ることにもなりかねません。

組織として仕事を円滑に進めていくには、常日頃から、「今、何を、どうしなければならぬのか」ということを判断するための材料や情報を上司と共有していることが必要です。



それを提供するのが、「報告」、「連絡」、「相談」（ホウレンソウ）です。
これらの三つを正しく実践すれば、確実に組織の活性化が図られます。
これがきちんとできてこそ、裁判所職員としての使命を果たしているといえるのです。

(3) 接遇の在り方

—基本的な心構え—

常に「自分の言葉は裁判所の言葉。自分の態度は裁判所の態度。」であることを意識しましょう。

- ① 最初に対応する人の印象が、その組織のイメージにつながります。
特に裁判所には不安を抱えている人などが多く来庁します。
窓口における職員の何気ない態度や言葉により、来庁者や当事者に無用の誤解を与えることのないよう、気を付けましょう。

裁判所には、障害者、高齢者等の配慮を要する人も来庁します。

- ② 配慮を要する人に対しても適正な司法手続を実現し、裁判を受ける権利を実質的に保障するためには、人との意思疎通を十分に行った上で、どのようなことに困っているのか、どのような配慮をしてほしいのかを、正しく理解することが大切です。
その上で、配慮を要する人の視点に立って考え、上司とも相談しながら、具体的な状況に応じた適切な対応をとるよう心掛けましょう。

◆ 障害を理由とする差別の解消の推進について

- 裁判所の職員が障害者の方へ適切に対応するために必要な事項は、「裁判所における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に定められています。
この対応要領には、「不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」の基本的な考え方や具体例などが記載されていますので、必ず読んでください。

—窓口対応の基本—

対応で大切なことは、「明るく」、「礼儀正しく」、「相手を待たせない」ことです。
具体的なポイントを見ていきましょう！

よい雰囲気を受け入れる

- 来庁者が窓口に来たら、すぐに立ち上がり笑顔で対応しましょう。
- 裁判所に来る人は、緊張しています。進んで挨拶をするなどして、安心して話せるような雰囲気を作るよう心掛けましょう。
- 来庁者が重なったときは、先に来た方から順番に用件を伺いましょう。その際は、後から来た方に「少々お待ちください。順番に御用件をお伺いします。」など、声を掛けておきましょう。

用件を十分に聞く

- 相手の話を誠実に受け止めて、十分に耳を傾けましょう。簡単なことや分かりきったことでも、いい加減に聞いてはいけません。

- 来庁者の中には、話すことが不得手の人や、緊張してうまく話せない人もいます。このような場合には、適切に相づちを打ったりして、相手が話しやすくなるように配慮することも大切です。

内容を正確に把握する

- 相手の話を聞いた後、内容を簡潔に復唱し、確認することが大切です（用件が自分の所管外の場合には、上司や先輩に確認するなどした上で適切な部署に引き継ぎましょう。）。
- 相手の話が込み入った内容の場合には、その要所要所で確認したり、整理したりしながら聞きましょう（「今のお話は、…ということでございますね。」）。
- 自分の手に負えないと思ったときには、曖昧なまま受け答えせず、速やかに上司や先輩に相談しましょう。

誠実に対応する

- 相手の身になって、誠意を持って話しましょう。
- 横柄な態度をとったり、自分の意見を押し付けたりせず、礼儀正しい中にも親しみのある話し方をしましょう。
- 相手がこちらの話を理解し、納得しているか確かめながら話しましょう。
- 来庁者（当事者）に対しては、できるだけ専門用語（法律用語）などは避け、分かりやすい言葉で話しましょう。

気持ちよく終える

- 用件が終わったら、「お疲れさまでした。」などと挨拶をし、来庁者に気持ち良い印象を与えるような終わり方にしましょう。

◆ 窓口以案内するまでに・・・

廊下の案内

- 廊下などで困っている様子の方がいたら、速やかに「失礼ですが、どちらに御用でしょうか。」などと声を掛けるようにしましょう。
- 行き先を確認し、来庁者が不安を感じないよう、分かりやすく的確に案内することを心掛けましょう。
日頃から、庁舎内の各部署や法廷等の配置場所を確認しておくといいでしょう。

エレベーターでの案内

- 来庁者がエレベーターに乗ってきたら、「何階ですか。」と声を掛けて行先階のボタンを押しましょう。
- 同じ階で降りるときは、「開」ボタンを押し、来庁者に先に降りてもらうようにしましょう。

来庁者が「安心して裁判所を利用できる」ように心掛けることが大切です！

★苦情に対する対応★

苦情があった場合は、相手の感情にのまれて、その場で即答しようと焦らないことが大切です。

決して無理に一人で解決しようとはせず、上司に報告し、上司の支援を仰ぎましょう。

一電話対応の基本一

電話は相手の姿が見えません。電話によるコミュニケーションの特徴を理解した上で、電話対応の基本をしっかりとマスターしましょう。

【電話によるコミュニケーションの特徴】

相手が見えない

- 声だけのコミュニケーションなので、言葉の行き違いがないようにしましょう。また、声の感じや話し方、語調などで、態度も相手に伝わるので気を付けましょう。

一方的である

- いつでもかけられるという便利さの反面、相手の時間を拘束します。相手の都合を考える配慮が必要です。

費用がかかる

- 時間に比例して料金が掛かります。かける方も受ける方も「簡潔に要領よく」を心掛けましょう。

1対1のコミュニケーション

- 話すときは1対1です。だからこそ職場内では取次ぎが大事になってきます。確実に早く取り次ぎましょう。

◆ 間違いをなくす基本ポイント

- 復唱して確認する
相手からの用件を聞くときも、相手に用件を伝えるときも、その内容を復唱して確認することが必要です。
- まぎらわしい言葉には注意する
数字やアルファベットの読み方や紛らわしい名詞には気を付けましょう。また、はっきりとした発音で歯切れ良く話しましょう。
(例: 「1」と「4」と「7」、「D」と「T」、「病院」と「美容院」、「8本(ハッポン)と100本」など)
- 簡潔にメモを取る
必要事項を漏らさず、簡潔にメモを取りましょう。また、きれいでなくても、後で見たときに自分が識別できる字で書くように気を付けましょう。

電話の受け方の基本

裁判所にはいろいろな電話がかかります。関係機関や事件関係人、訴訟を提起しようとしている人、ときには間違い電話や苦情の電話もあります。いずれの電話であっても、受けるときの大切な心構えは、「自分が裁判所の顔となる」ということです。

そこで、電話の受け方の流れを理解し、必要なポイントをつかんでおきましょう。

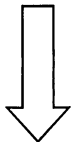
応 対 の 流 れ	ポ イ ン ト	応 対 用 語
1) 電話のそばには、いつもメモと筆記用具	<ul style="list-style-type: none"> ・ すぐに対応できるように、電話の周りは常に整理しておきましょう。 	
2) 呼出音が鳴ったらすぐに出る	<ul style="list-style-type: none"> ・ 呼出音が鳴ったらすぐ出ましょう。呼び出し音は、2回以内が適当です。 ・ 3回以上待たせたときには、お詫びを一言添えましょう。 	「お待たせいたしました。」
3) 所属の裁判所・部署名を名乗る	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話を取ったら、すぐに所属の裁判所・部署名を名乗ります。 ・ 第一声は、明るくハキハキと。明るい声は相手に安心感を与えます。 	「はい、()裁判所()部(課)でございます。」
4) 相手確かめる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手を復唱して確認します。 ・ 相手が名乗らないときは、こちらから確認をします。 	「〇〇裁判所〇〇課(部)の〇〇さんでいらっしゃいますね。」
5) 挨拶をする	<p>(省略することもあります。)</p>	「失礼ですが、どちらさまでしょうか。」
6) 用件を聞く	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な相づちを打ちながら、正確にメモを取りましょう。 ・ 5W1Hの原則に従って用件を聞き取りましょう。 ・ 不明瞭な点は、遠慮せずに聞き直しましょう。 ・ 分からないときは担当者に代わってもらいましょう。 ・ 取り次ぐ必要がある場合は、「電話の取次ぎ方の基本」へ(P35参照) 	「おはようございます。」 「いつもお世話になっております。」 (注意) 相手によっては、不適切な場合もあります。
7) 復唱し、確認する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要点を必ず復唱し、相手に確認します。 ・ 数字、固有名詞は念入りに確認します。 (注意) 特に電話番号・ファクシミリ番号については、間違いのないように確認しましょう。 	「私では分かりかねますので、担当者と代わります。少々お待ちいただいてもよろしいでしょうか。」
8) 受話器を置く	<ul style="list-style-type: none"> ・ 丁寧に挨拶で締めくくります。 ・ 先方が電話を切ったのを確かめてから、静かに(フックを押しながら)受話器を置きます。 	「復唱させていただきます。____でよろしいでしょうか。」 「失礼いたします。」

電話のかけ方の基本

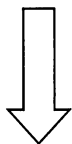
自分はこの誰で、話したい相手は誰なのか、はっきりと伝えるのが第一歩です。
また、用件を正確かつ簡潔に伝えることが重要です。
そこで、電話のかけ方の流れを理解し、必要なポイントをつかんでおきましょう。

対応の流れ

1) 準備をする



2) かけた側から名乗り、相手を確認する



3) 挨拶をする



4) 用件を簡潔に話す



ポイント

- ・ まずは、電話が用件を伝える手段として最も適しているかどうか考えましょう。
- ・ 相手の電話番号、所属、役職名などを確認しておきます。
- ・ 誰に、何を、どのような順で話すかなど、5W1Hの原則に従って、あらかじめ用件を整理してメモしておきましょう。
- ・ 電話に必要な書類、資料を手元にそろえておきましょう。
- ・ 電話をかけるときは、相手の身になって、忙しい時間帯ではないかなどに配慮しましょう。

- ・ 相手が出たら、まず自分の所属、氏名を名乗ります。
(**注意** 事件の関係で当事者本人に直接電話をかける場合には、まず氏名を名乗り、相手を確認した後所属を名乗ります。)
- ・ 相手が名乗らないときは、こちらから確認をします。
- ・ 相手が不在のときは、用件の緊急度とともに、相手に失礼にならないかを考慮し、「後でかけ直す」、「相手が戻ったらかけてもらう」、「伝言を残す」、「他の者に代わってもらう」のいずれかにするか判断しましょう。
(電話をかける前に相手が不在の場合にどうするか考えておくといでしょう。)

(省略することもあります。)

- ・ 用件は、要領よく伝えましょう。
- ・ 最初に内容(目的)を告げてから、5W1Hの原則に従って具体的に話します。
- ・ 用件が多いときなども、相手の都合を尋ねる配慮が必要です。
- ・ 数字や期日はゆっくりと、はっきりと伝えましょう。

対応用語

「__裁判所__部(課)の__
と申します。」

「〇〇裁判所〇〇課(部)の〇
〇さんでいらっしゃいますね。」

「おはようございます。」
「いつもお世話になっております。」(**注意** 相手によっては、不適切な場合もあります。)

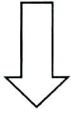
「〇〇の件ですが。」
「確認させていただきたい件が3
つございます。1つ目は__」
「今、お話してよろしいでしょう
か。」

応対の流れ

ポイント

応対用語

5) 復唱し、確認する



6) 受話器を置く

- ・ 聞き間違いがないかを意識して、正確なやり取りを心掛けましょう。
- ・ 内容が正確に伝わっているかどうか確認しましょう。
- ・ 丁寧に挨拶で締めくくります。
- ・ 先方が電話を切ったのを確かめてから、静かに（フックを押しながら）受話器を置きます。

「はい、そのとおりです。」
「御不明な点はございませんでしょうか。」
「失礼いたします。」

◆ 電話のマナー ～こんなとき、どうする？～

● 相手を待たせるとき

何か調べる必要がある場合など、相手をしばらく待たせるときは

- ① かけ直す旨を伝える
→ 「申し訳ございませんが、こちらから折り返しお電話いたします。」
- ② 待たせる時間を伝えて相手の意向を尋ねる
→ 「〇分ほどお待ちいただくことになりそうですが、いかがいたしましょうか。」



● 途中で電話が切れたとき

電話の途中で切れてしまったとき、かけた方からかけ直すのが基本です。

- ① こちらからかけ直したとき
→ 「先程は電話が途中で切れてしまい、大変失礼しました。」
- ② 相手がかけてくれたとき
→ 「先程は大変失礼しました。こちらからおかけしなくてはなりませんのに、大変申し訳ございません。」

電話の取次ぎ方の基本

電話の内容は千差万別で、内容も緊急度も異なります。その対応によっては、裁判所の印象や信頼にも大きく影響してきます。電話の取次ぎにおいて大切なことは、相手を待たせないことです。待たせることほど相手に不快感や不安感を与えるものはありません。

また、相手と同じことを何度も言わなくても済むように、聞いた内容を正確に名指し人に取り次ぐことも大切です。

そこで、電話の取次ぎの場面において、必要なポイントをつかんでおきましょう。

電話を取り次ぐときの基本対応

- あらかじめ、職場の組織や周囲の人の予定を的確に把握しておきましょう。電話のたらい回しは相手に失礼となりますので、慌てず、すぐに対応できるように心掛けましょう。
- 誰からの電話で誰へ取り次ぐのか、はっきりと確認します。
- 用件を話し出されたら、5W1Hの原則に従ってすぐにメモを取るようにしましょう。
- 名指し人には、相手の所属・名前等とともに、用件を聞いた場合は、その内容を伝えます。席が近くであれば、メモと一緒に渡すとよいでしょう。
- 取次ぎの際は、保留にするか送話口を手で押さえるようにしましょう。
- ◆ 電話の取次ぎは、迅速、的確に行います。何よりも、相手を待たせないことが大切です。

名指し人が不在のとき

- お詫びして不在を伝え、上、「いつまで不在なのか」、「何時に戻る予定なのか」などの情報を提供し、相手の意向を確認します。
①名指し人からかけ直すか、②相手からかけ直してもらうか、③用件を伺うか(伝言)、相手の意向を伺います。
- 内部の人でない限り不在の理由(会議中等)は伝えないのが原則です(職員の行き先、携帯電話の番号や住所などの個人情報、相手に求められても伝えてはいけません。個人情報の問合せについては、総務や人事に電話を回すのが原則です。このような場合は、上司に相談し、上司の支援を仰ぎましょう。)
- 名指し人が戻ってきたら、電話のあったことを伝えましょう(取次ぎのときに用件を聞いていれば、その内容のメモと一緒に渡しましょう。)

名指し人が電話中のとき

- お詫びして電話中であることを伝えましょう。「〇〇(上司であっても、役職はつけず、姓だけを言います。)は別の電話に出ています。」
- 相手の意向を確認しましょう。
[すぐにいられそうな場合] → 「まもなく終わりですので、少々お待ちいただけますでしょうか。」
※ 待ってもらう場合は、そのことを名指し人にメモで知らせましょう。
[すぐにいられない場合] → 「お急ぎでしょうか。しばらくかかりそうですが、いかがいたしましょうか。」

伝言を頼まれたとき

- ◆ ※ 相手の意向に沿って対応しましょう(「名指し人が不在のとき」参照)。
- 5W1Hの原則に従って用件を聞くとともに、その内容をメモします。そして、要点を復唱し、最後に自分の名前を告げます。
- 伝言はきちんと整理して名指し人に伝えます。用件以外に、かけてきた相手(電話番号・内線番号)、受けた月日・時刻、自分の名前を明らかにします。
- ◆ 相手と同じことを何度も言わなくても済むように、聞いた内容を正確に名指し人に伝えることが大切です。