

## (参考) 執務時の標準的な服装

お客様（区民など）と接する機会のある私たちは、接遇とともに身だしなみにも気をつけなくてはなりません。好印象を抱いてもらうためには、髪型や足元はもちろんのこと、服装にも気を配る必要があります。何よりもまず「清潔感」のある服装を心がけることが重要です。オン（執務時）とオフ（執務外）の切り替えを服装にも反映させるようにしましょう。

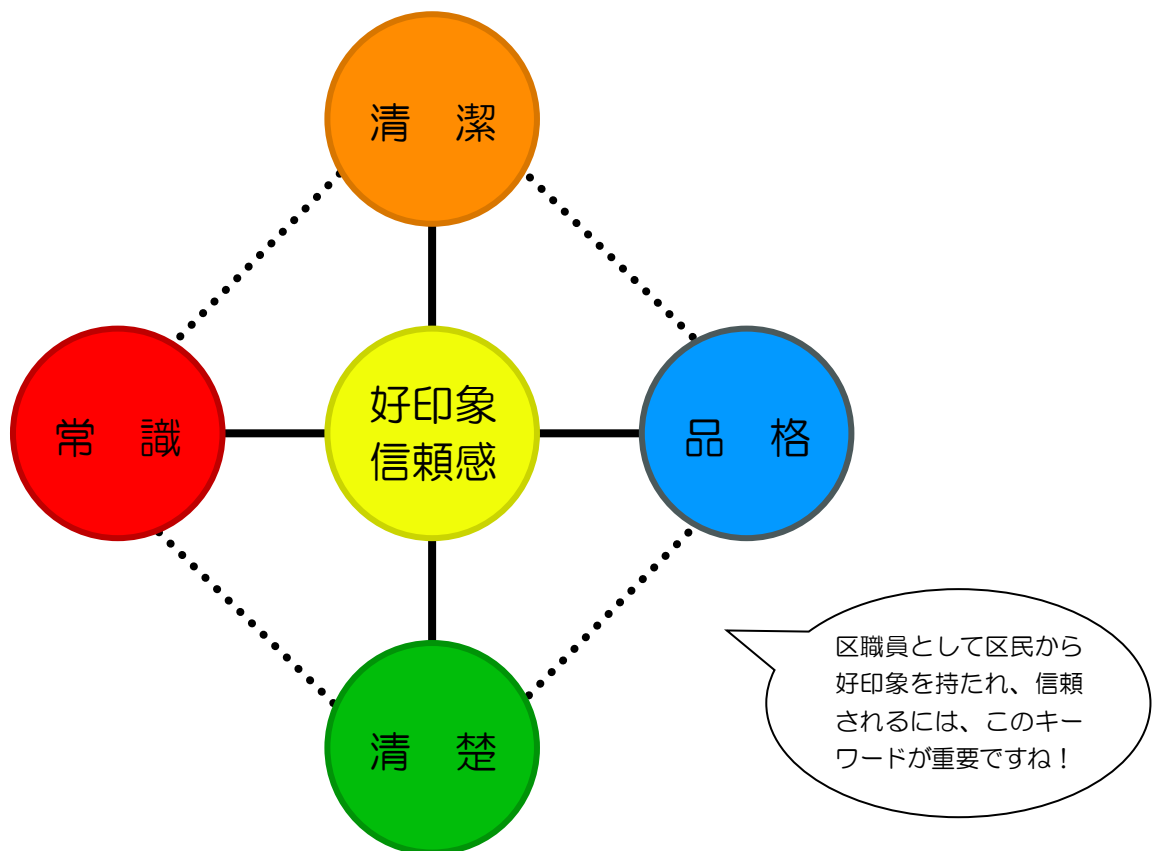
この『執務時の標準的な服装』は、練馬区職員のための服装のガイドラインです。

明るく清々しい接客の基本として、また、皆が気持ちよく働ける職場づくりに、ぜひご活用ください。

### ○ 基本コンセプト

- 1 評価者はお客様（区民）です
- 2 必ず誰かが見えています
- 3 自分の心の中に制服を持ちましょう

### ○ 執務時の服装を判断する「キーワード」



判断に迷ったら上司に聞きましょう！コミュニケーションもそこから生まれます！

## コンセプトについて

### 1 評価者はお客様（区民）です

評価するのはお客様（区民）と言うことは、執務時にふさわしい服装を決めるには、自分の価値基準だけで判断するのではなく、お客様の立場に立って、客観的に考える必要があります。（100人のうち1人でも不快感を抱いたらアウト！です）

### 2 必ず誰かが見えています

執務時というのは、必ずしも接客時のみに限りません。私たちは、執務時は常にお客様（区民）から目を向けられているという意識を持つ必要があります。

### 3 自分の心の中に制服を持ちましょう

私たちの職場では制服は定められていません。これは、自分のファッション感覚どおりに装うことと同じ意味ではありません。制服はなくても、自分の心の中に制服といえるスタイルを持って執務に臨む必要があります。

もし職員の服装で苦情が入った場合には、苦情対応に追われる周りの職員の手をも煩わせることとなります。

## 「キーワード」について

### ◎ 清潔（よごれの少ないこと。きれいなこと。また、そのさま）

皺がよっている、襟・袖口が汚れている、裾を出しているシャツや、汚れたままのネクタイ、服装などは、相手に好感を持ってもらう服装とはいえません。また、服装以外にも清潔感を損なわない心がけが必要です。（頭髪や爪、ひげなど）

### ◎ 品格（その人やその物に感じられる気高さや上品さ。品位。）

日常業務で支障がない服装でも、身なりや着こなしがきちんとしていないものは、区民に好感を持たれません。

### ◎ 清楚（飾りけがなく、清らかなこと。また、そのさま。）

きちんとした服装でも、肌の露出が大きいものや、華美なものは公務の執務時にふさわしいとはいえません。服装だけでなく、極端な髪型、派手なカラーリングやマニキュア、アクセサリなども同様です。

### ◎ 常識（一般の社会人が共通にもつ、またもつべき普通の知識・意見や判断力。）

サンダル履きは、かかとが固定されておらず、執務時にふさわしいとはいえません。

Tシャツ・ジーンズは通常の業務を行うにはふさわしいとはいえません。