

統計調査における 応接・クレーム対応について

＜令和元年度「統計の日」特選標語＞
数字の先に映し出せ
新たな時代 僕らの未来

本日の講義内容

- ① 調査における適切な対応とは
～正しいコミュニケーションの取り方～
- ② ケース別 調査対象への対応
 - (1) 共同住宅での調査
 - (2) 一戸建てでの調査
 - (3) 事業所への調査
 - (4) オンラインでの調査
- ③ 調査中の注意事項
- ④ 調査に携わる者の心構え
～第一印象の重要性と仕事上のマナーの役割～

① 調査における適切な対応とは

～正しいコミュニケーションの取り方～

- （事前に連絡している場合）訪問時間は必ず守る。
- 訪問の際は調査員証を必ず最初に提示して自分の身分を明らかにする。
- 来訪の目的をはっきり伝える。
- 説明時間にどのくらい要するかを伝える。
- 訪問する時間帯にも気を配る。
- 調査は玄関で済ませ、適切な距離を保つ。
- 丁寧で分かりやすい言葉遣いで。
- 調査に関係のない話は（こちらからは）しない。



【2】

●コミュニケーションのプロセス

コミュニケーションは“二方通行”であるからこそ、相手の反応を観察することが必要です。

調査活動では、

- **どれぐらい理解されたか**
- **どれぐらい信用されたか**

を常に意識して、適切な話し方、聴き方を心がけましょう。



自分が何を言ったかではなく、相手にどのように伝わったかを考えましょう。
自分が何を伝えたかではなく、相手がどのように受け止めたかを考えましょう。
それがコミュニケーションの考え方です。

【3】

●信頼と好感を持たれる話し方

話の効果は相手が決めるものです。自分の言いたいことを上手に、相手により受け入れてもらえるように伝えるためには、「正確性」と「温かさ」が必要です。相手の方に一回で、明るく、はっきりと、わかりやすい言葉で感じよく聞いていただけるように話しましょう。

●話し方のポイント

- ・明瞭な発音、発声で話す
- ・アクセント・イントネーションに気を付ける
- ・語尾に気を付けて、口調、語調を優しく話しましょう
- ・適度な速度（1分間に200字～300字程度）で、適切な間をおいて話す
- ・専門用語・略語・外国語は状況に合わせて使う。（基本的には使わない）
- ・否定的な表現より肯定的な表現を使う
- ・指示・命令形より依頼・疑問形を使う
- ・相手の目を見て（同じ目線で）話す
- ・相手の立場を考えながら話す
- ・相手の意見に賛成できなくても、まずは一旦受け止めてから話す
- ・「ありがとう」は惜しみなく使いましょう



【4】

【参考資料①】正しい言葉遣い

●調査をお願いする方には

動作を要請したり、お断りをするときは、「クッション言葉」を入れると表現がやわらかくなります。

《クッション言葉》

質問するとき	・おそれいりますが ・お差し支えなければ	・失礼ですが ・つかぬことを伺いますが
提案するとき	・よろしければ	・お差し支えなければ
依頼するとき	・おそれいりますが ・恐縮ですが ・申し訳ございませんが ・お差し支えなければ	・お手数ですが ・ご面倒ですが ・ご迷惑でなければ
断るとき	・申し訳ございませんが ・残念ですが ・ありがたいのですが	・おそれいりますが ・せっかくですが ・あいにく
ねぎらうとき	・お暑い中 ・ご遠方を ・ご足労いただきまして	・お寒い中 ・雨の中 ・お足元の悪い中 ・お忙しいところわざわざ ・遠いところ

- 相手の方に一回で、明るく、はっきりと、わかりやすい言葉で感じよく聞いていただけるように話しましょう。
- 口調、語調を優しくしましょう。

【5】

●相手が心を開く聴き方

コミュニケーション活動において、『コミュニケーション上手は聴き上手』と言われる。あなたが相手の話をよく聴き、相手が何を求めているのかを知ろうとしなければ、あなたの話も相手の心には響きません。

●聴き方のポイント

- ・アイコンタクトをとる
- ・うなずきながら聴く
- ・相づちを打つ
- ・要所要所を繰り返す（出来るだけ相手が話した言葉を使う）
- ・要約し、確認する
- ・途中でさえぎらず、最後まで聴く
- ・前傾姿勢で聴く
- ・話題を急にそらさない
- ・相手の立場を考えて聴く



【6】

応接のポイント

- ① 調査を依頼する側と受ける側とは、最初は心理的な隔たりがあるものです。挨拶や服装など、第一印象や、話の切り出し方を工夫し、親しみやすい雰囲気・関係づくりを行うとともに、相手の様子を見ながら対応しましょう。
- ② 調査を受ける側は、忙しい時や、機嫌が悪い時は、いくら説明をしても、聞いてもらえないことや感情的な話になる可能性があります。こうした場合は、
 - ・相手の話を十分に聞き、
 - ・質問があった場合はきちんと答え、相手の気持ちが落ち着くように対応しましょう。
それでも難しい場合は、次の訪問の日時を約束し、再度訪問しましょう。
- ③ 理不尽な不満や怒りをぶつけられたとしても、感情的に反論せず、
 - ・相手の話をよく聞いて、相手の気持ちにできる限り理解を示した上で、
 - ・調査の重要性や協力の必要性について、穏やかに説明していきましょう。

→どうしても理解が得られない場合は、指導員や自治体等の担当者に相談しましょう。

【7】

調査拒否の場合の対応について

○統計調査に回答したくないと調査拒否を受けた場合

訪問先の方の話に耳を傾け、回答したくない理由を知り、その理由に応じて再度理解が得られるように丁寧に依頼を行ってください。

[調査拒否の理由]

① 忙しい場合

- ・調査票の記入にそれほど手間がかからない旨伝える
- ・相手の都合のよい日を伺い、改めて再訪する旨伝える(この場合具体的な日時を伺う)

② 調査や調査員に不信感を抱いている

- ・調査員証を提示し調査の趣旨をまず説明し、それでも理解をされない場合は、自治体の連絡先へ問い合わせで確認していただくことも出来ることを伝える

③ 個人情報やプライバシーを記入することやそれを調査員等に見られることを懸念している

- ・統計調査においては個人情報が厳重に保護されることを説明し協力依頼を行う。また、封筒で封入された提出やオンライン回答の場合、直接、国・県・市町村に提出されることを伝える

④ それ以外(感情的なもの等)

- ・相手の気持ちにできる限り理解を示した上で、調査の重要性や協力の必要性を穏やかに説明して協力依頼を行う

→どうしても理解が得られない場合は、指導員や自治体等の担当者に相談しましょう。

【8】

クレーム対応の手順について

① 謝罪 : まず、不快な思いをさせてしまったことに対して謝りましょう。

② 傾聴・状況把握 : あいづちをうちながら話を丁寧に聞く・怒りの原因を理解する ○クレームを受けている間は、こちらの意見を伝えようとせず、あいづちをうちながら話を聞きましょう。

○相手の話を丁寧に聞き、何に対して怒っているかを把握しましょう。

- ・クレームの原因は、「起きた事象」なのか。「相手の心情」の部分か。両方か。

例) 起きた事象「事前に約束した時間に遅刻し、相手が外出できなくなった」等
相手の心情「調査に協力しようと思ったが、調査員を信用できなくなった」等

③ 今後の具体的対応策の提示 : クレームの原因に対する具体的な対応や選択肢について話しましょう。

○すぐに対応ができない場合は、日を改めて対応や返事をするについて説明。

④ 最後に再度お詫びと感謝の意を伝える : 改めてお詫びし、話をしていただいたこと、聞いていただいたことに感謝する。

→こじれそうな場合は、一旦、日にちを替える等の対応を行い、それでも関係が改善されない場合は、指導員や自治体等の担当者に相談しましょう。

【9】

クレームを受ける際の聞き方、表情・姿勢について

- ・ あいづちやうなずきなどをし、話している相手に安心してもらう。
- ・ 相手の言葉を繰り返す（復唱する）ことで、きちんと話を聞いてくれていると思っていただく。

例）相手「〇〇されたことが許せない」

調査員「なるほど、〇〇されたことが許せない、ということですね」



表情：真剣な表情で誠意を持って聞く。要所要所で目を合わせ相手の目は見つめすぎない。

姿勢：うつむいたり、後ろ手を組まず、背筋を伸ばして聞く。

【10】

クレーム対応について

クレームが発生する原因や心理・対応策

- 一方的に話をされる（調査員が主導権を取ってしまう。）
⇒調査対象の方と会話のキャッチボールを行いながら調査依頼を行う。一方的に話を行ってしまったことについて謝る。
- 時間や話を聞く余裕がない
⇒調査対象の方の都合のよい日時を伺い、改めて訪問する。
- 調査の内容等について不満がある
⇒不満の内容について伺う。
（内容に応じて、自治体の調査担当者に伝え相談する。）
- 調査とは関係ない要因で機嫌が悪い
⇒日にちを改める。

【11】

- ① 「私のせいではない」と責任逃れのような発言をする。
⇒相手は、調査員をその調査の対応者として話をしているため、調査員個人に対してのクレームでない場合も話をきちんと聞きましょう。
- ② 「そこに書いてあります」「そういう風に決まっています」と指摘する。
⇒調査員にとって当たり前のことでも相手にとっては同じように把握していることは少ないため、相手の不注意や、規定されている事項について指摘することは避けましょう。
- ③ 相手の勘違いや間違いを指摘する。
⇒誰でも勘違いや間違いがあるため、
「説明不足で申し訳ございません」「表現がわかりづらく恐縮です」等、相手に非を感じさせないように話しましょう。
- ④ 話を遮る
⇒言いたいことを話すことができれば、自然に怒りが収まってくる場合が多いため、相手の話にしっかりと耳を傾けましょう。
- ⑤ 「それでは、どうすればいいんですか」等、責任を相手に押しつける。
⇒落ち着いて冷静に相手の話を聞き、どのような対応がとれるか話をしましょう。
すぐに対応がとれない、対応が考えられない場合は、後日返事をする事を伝えましょう。

【12】

② ケース別 調査対象への対応 (1) 共同住宅での調査

- ・調査員は、管理員がいるマンション等の場合は、必ず管理員を訪問し、丁寧に具体的に調査の内容を説明の上、調査協力を依頼し、各世帯に伺うことや、調査の案内をポストに入れるなどの許可を得る。
- ・モニター画面やインターフォンを使うときには、いつも以上にゆっくり、はっきり、笑顔を意識して話す。笑顔は声に現れる。

管理員等に説明を行っても、立入りを止められた場合や、理解が得られない場合は、指導員または自治体等の担当者に相談してください。(自治体等と相談し、自治体担当者等から組合、管理会社等へ連絡し、協力を得るなどの対応を検討してください。)

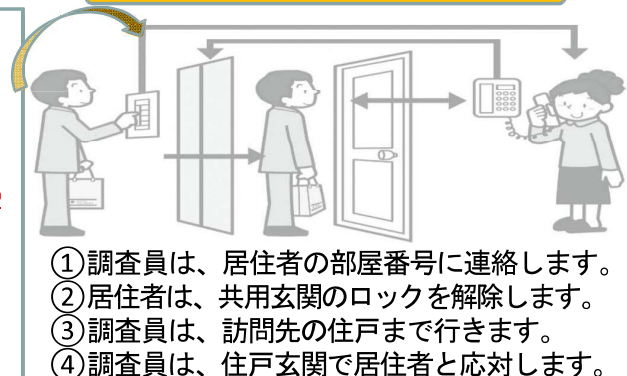
オートロックマンションの対応手順

- 建物の出入り口(共用玄関)には、インターホンがあるので、世帯との連絡の取り方を確認しておきましょう。
 - インターホンで世帯の人と連絡を取った上で、共用玄関を開けてもらい、中に入ります。
- 複数の世帯を連続訪問する必要がある場合は、始めに共用玄関のインターホンにより、後ほど訪問することを伝えておくなどの方法が有効です。**
共用玄関のインターホンを使用せず、直接各戸のインターホンを使用してしまうと、不審者と誤認され、調査拒否されてしまう場合があります。

インターホンでの応対例

私は市役所から参りました統計調査員の〇〇です。今回、国(自治体)が実施する〇〇調査のお願いに参りました。お時間それほどかかりませんので、お話をさせていただけないでしょうか。

居住者への訪問方法の例



(2) 一戸建てでの調査(共同住宅個別玄関)

① 訪問時に調査員証をはっきりと見せる

調査世帯に伺った場合は、必ず調査員証を提示し、統計調査員であることをはっきり告げて、訪問の目的を説明してください。

応対例

私は市役所から参りました統計調査員の〇〇です。今回、国（自治体）が実施する〇〇調査のお願いに参りました。

この調査は、・・・という目的で実施するもので、（「調査の手引」等の趣旨、目的について説明）ぜひご協力いただきますようお願いいたします。

② あくまで家の玄関先でお願いする

門や扉が開いていても、不用意に家の中に入らないようにする。

※ 家の中に招かれても、部屋にはあがらない。

危険を感じた場合は、玄関のドアを開けておく。



③ 節度ある態度・距離を心がける

高圧的な言葉づかいや、なれなれしい態度は避けましょう。

調査と関係ない近所の噂話や政治・宗教などの話も避けてください。

また、相手と物理的に一定の距離・間隔を保つように心がけてください。

【14】

(3) 事業所への調査

○ 忙しい時期、時間帯は避ける

- ・ 5、10日や月末
- ・ お客さまが混む時間
- ・ 商店等は開店時
- ・ 事務所は月曜午前中・定時後

＜いつが良いかお伺いする＞

「クッション言葉」を遣い、依頼の言葉でお伺いをする



○ 責任者がいない場合

いつなら会えるかを聞く。伝言を頼む。（メモをおく）

再訪問を約束する。

事業所への調査の場合は、事前に電話で訪問の日時の約束をとることも効果的です。約束した日時に訪問し、すぐに調査の用件に入ることが可能ですし、時間の節約にもつながります。

○ 危険な場所には近づかない

工場や作業所への調査依頼の場合、機械や資材等がある場所は避け、事務所等の安全な場所で対応するよう努めてください。

【15】

(4)オンラインでの調査

オンラインでの調査は、調査対象ごとにIDとパスワードを付与し、パソコンなどからインターネットを通じて回答してもらう調査方法です。

調査対象へIDとパスワードを配布する方法としては、調査員が直接配布する方法や、郵送により配布する方法があります。

IDやパスワードを誤って配布すると、調査対象の特定が出来なくなります

メリット

- ・ 調査対象者の都合の良いときに調査回答ができる。
- ・ 他人の目に触れることなく、回答した調査票を提出する事ができる。
- ・ 電子調査票の入力チェック機能により入力ミスを防ぐことができる。
- ・ 調査員による調査対象者への調査票の回収等の業務が軽減できる。



オンライン調査のメリットについて理解して、各調査の広報資料等を活用し積極的にオンラインでの回答を依頼してください。

【16】

③ 調査中の注意事項

(1) 調査中の事故防止

- ・ 飼い犬に注意する
- ・ ながら歩きは危険
- ・ 深夜・早朝の調査は避ける
(訪問の約束は昼間にとる)
※やむを得ず深夜等の調査になった場合は、できる限り、
他の調査員同行者を連れて訪問する等、安全確保に努めてください。
- ・ 訪問時に危険を感じたら引き返す
- ・ ひったくりや置き引きなどに注意する



⇒危険を感じる場所、怪しいと感じた場所へは一人で
行かずに、必ず自治体の担当者に相談するようにしましょう
万一、事故に遭ったり、けがをしたときは、直ちに指導員や
自治体の担当者や家族に連絡してください。

【17】

(2) 調査中に心掛けること

- ・ 調査票に記載されている用語の意味を正しく理解し、調査対象に説明できるように心がける
- ・ 面接はなるべく短時間におさえる
- ・ 調査票を検査し、大切に扱う
- ・ 調査票の提出に対し感謝する
- ・ 再調査に備えておく



悩みや疑問点は一人で抱え込まず、近隣の統計調査員はもちろん、指導員、自治体の担当者に遠慮なく相談するようにしましょう。皆さんの努力と経験を共有することで、悩みや疑問点を解決していく事が大切です。

【18】

④ 調査に携わる者の心構え

～第一印象の重要性とマナーの役割～

- ・ 第一印象の違いによる人間関係



第一印象が良い場合

(良い印象が続いている)

⇒ 物事が**好意的**に解釈されやすい



第一印象が悪い場合

(悪い印象が続いている)

⇒ 物事が**批判的**に解釈されやすい

最初に良い印象を与えることができると、その後も良い印象が続きます。反対に悪い印象を与えてしまうと、悪いイメージを引きずってしまい、そのことを覆すような大きなできごとがない限り、良いイメージに変えることは難しくなります。

【19】

・第一印象を良くする5つのポイント

- 1 身だしなみ
- 2 言葉遣い
- 3 表情
- 4 立ち振る舞い（動作・態度）
- 5 あいさつ・返事



信頼関係を
構築するための
重要な要素



【20】

・第一印象の特徴

パッと会った瞬間に一番先に目に入るのは、
やはり 相手の顔。そして服装や全体的な雰囲気。

- ・ あなたの全体的なイメージと判断する人の経験などによって形成され、評価されています。
- ・ 瞬時に判断されるので、初めに良い印象を与えることが大切です。
- ・ 変えることが難しく、良い印象も悪い印象もそのイメージは持続し、その後を左右します。
- ・ 一度きりのチャンスととらえ、後で後悔しないように、臨みましょう。



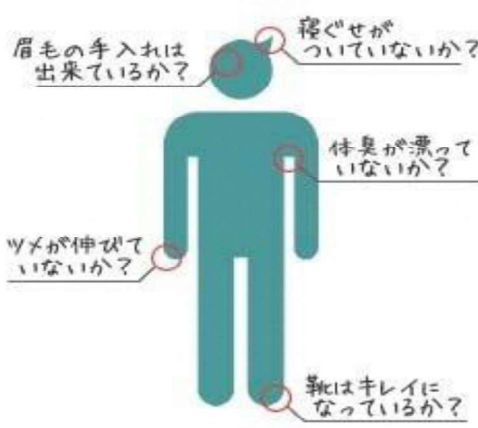
初頭効果...最初の情報が記憶に残りやすく、そのまま
変わりにくいこと。
長期記憶として残りやすいので、最初の
印象が大事ということです。

【21】

【参考資料②】身だしなみチェック

良い身だしなみとは、相手から見て、「あの方の身だしなみは良いですね」と言われるもの。
＜良い身だしなみの三原則＞

- ① 清潔であること② 調和が取れていること③ 機能的であること

清潔感チェックシート	
	✓ 頭髪編
	☐ 肩にフケが落ちている
	☐ 染めすぎで髪が痛んでる
	✓ 顔編
眉毛の手入れは出来ているか？	☐ 目やにがついている
寝ぐせがついていないか？	☐ 歯が黄色い（汚い）
体臭が漂っていないか？	☐ 口臭は大丈夫か
ツメが伸びていないか？	☐ 鼻毛が出ている
	☐ 無精ヒゲが伸びてる
	✓ 手編
	☐ ツメの間にアカがたまっている
	✓ 服装編
	☐ シャツなどがシワだらけ
	☐ Yシャツの襟や裾が汚れている
	☐ ズボンが短すぎ、または長すぎ
	✓ 番外その他編
	☐ ポケットが物でパンパンに膨らんでいる

【22】

【参考資料③】表情の重要性

笑顔のポイント

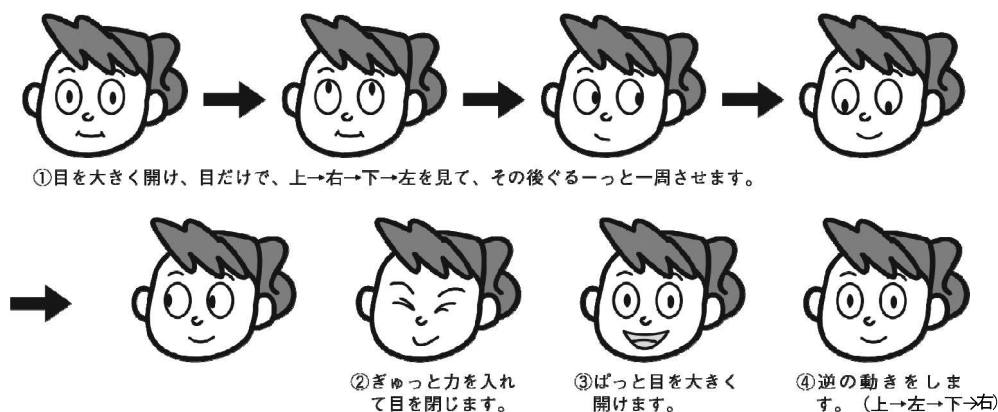
- ・目元...「目は心の窓」です。相手を穏やかに見ましょう！
- ・口元...口角を上げましょう！
- ・心...ポジティブ思考で！

アイコンタクトはその人の存在を認知していることを伝えるメッセージです。

ただし、じっと見続けられると、相手に不快感、威圧感を感じさせてしまいます。

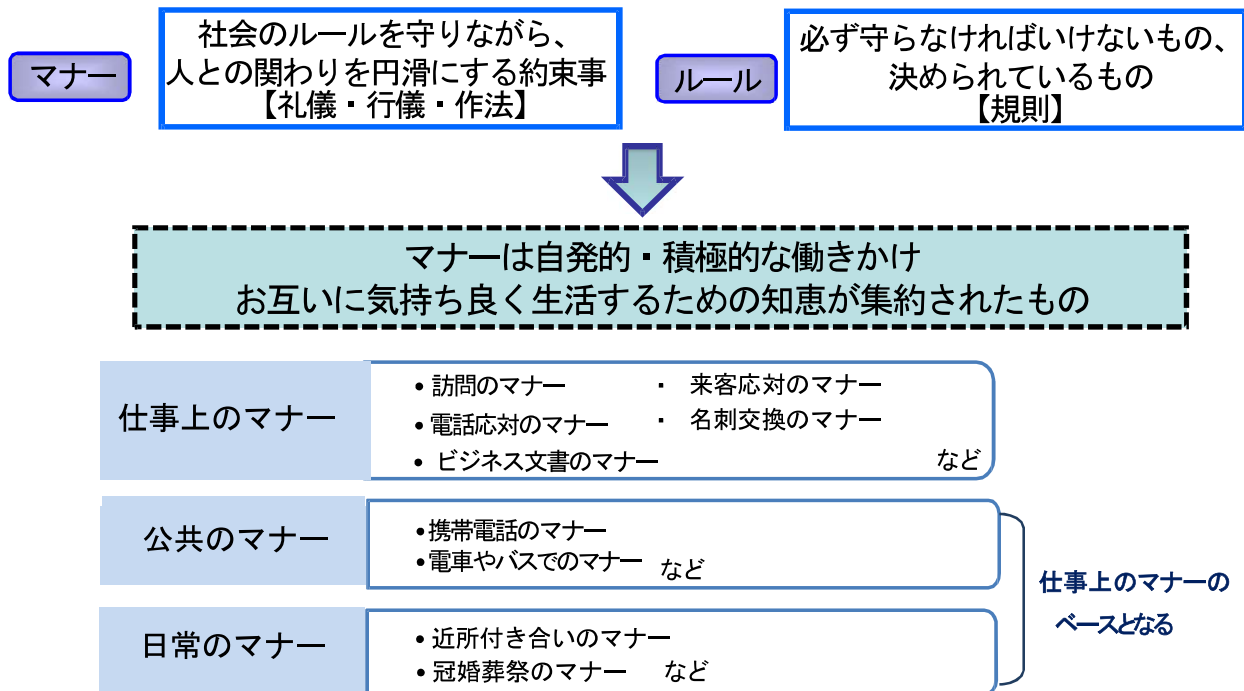
一般的には6～7割程度の割合で目を合わせると良いとされています。少なくとも確認するとき、念を押すとき、同意を求めるときなどの要所要所では、相手の目を見るようにしましょう。

〔目元のトレーニング〕



【23】

・ 仕事上のマナーの役割



【24】

仕事上のマナーは、『知っている』＝『できている』とは限りません。

仕事上のマナーの善し悪しは、

『自分が決めることではなく、相手が決めること』です。

マナーは、『形』から入るのではなく、なぜその動作をするのか、その意味を理解していることが重要です。

目に見えない『心』を表す手段として、マナーの『形』があることを意識しましょう。

仕事上のマナーは、ビジネスを円滑に進めるための潤滑油であり、

『相手を尊重し、信頼関係を築く』ために必要なものです。



仕事上のマナーの心得

- 1) 相手を敬う
- 2) 相手に好感を与える
- 3) 相手の気持ちを察する
- 4) 相手に迷惑をかけない

※あくまでも潤滑油であり、解決策ではありません。

【25】

【参考資料④】 感じのよい挨拶とお辞儀

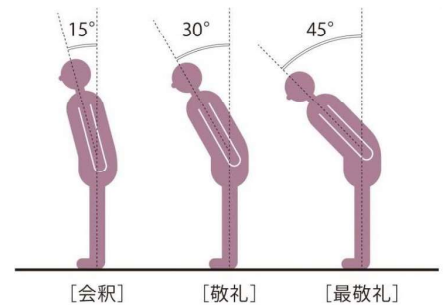


(1) 挨拶のポイント

あ・・・明るく、相手の顔を見て	明るくさわやかに!
い・・・いつでも	いつでも誰にでも!
さ・・・先に	相手よりも先に声をかけましょう!
つ・・・続けて	挨拶の言葉に続けて言葉をかけましょう!

(2) お辞儀のポイント

- ・ 基本の立ち姿で立つ
- ・ 一旦立ち止まってからお辞儀をする
- ・ 相手の目を見て、にこやかに。
- ・ 上体は腰を中心にまっすぐ倒す。
- ・ 下げた上体を一瞬止めると、丁寧な印象になる。
- ・ 戻すときはゆっくりと。
- ・ 手の位置は男性の場合は体側、女性は左手を上にして体の前で重ねる。



【26】

《メモ》

訪問用トークフローの作成

訪問前に話の切り出し方やQ & Aを自分で作成してみましょう。

【インターホンでの対応】

①挨拶(自己紹介)

②訪問の理由

(要する時間を伝え、調査のご協力をお願いする)

③調査票の渡し方の確認(対面or郵便受けへの投函)

【郵便受けに投函の場合(対面の場合は次ページへ)】

④調査の説明

⑤回答方法の確認・調査票の配布

調査員が回収に再訪する場合は日時の約束

オンライン回答の場合はID・PWの説明

郵送の場合は未記入防止のお願い

⑥質問の有無・再度ご協力への感謝

ポイント・明るくはっきりと話す。
・ゆっくり、丁寧に話す
・カメラの有無を確認する。
(写っていることを意識する)
・インターホンからの距離に気を付ける。

【対面での応対】

①再度挨拶(自己紹介)

②ご協力への感謝

③調査のお願い・説明

④回答方法の確認・調査票の配布

調査員が回収に再訪する場合は日時の約束
オンライン回答の場合はID・PWの説明
郵送の場合は未記入防止のお願い

⑤質問の有無・再度ご協力への感謝



ポイント

- ・明るくはっきりと話す。
- ・ゆっくり、丁寧に話す
- ・相手の反応をみながら話す。

【3】

【Q & A】

ポイント ・相手の立場になって考える

Q.いつまでに回答すればいいの？

A.

Q.結果は教えてくれるの？

A.

Q.何の役に立つの？

A.

Q.個人情報を知られたくないんだけど、どうすればいいの？

A.

Q.忙しくて、回答する時間がないんだけど、どうすればいいの？

A.

【4】

相手の立場になって考え、自分でも質問を考えてみましょう

Q.

A.

Q.

A.

Q.

A.

【5】

前の資料を参考に、訪問時の挨拶から訪問理由までの話の切り出し方を作成してみましょう

ポイント

- ・要点を簡潔に伝える。
- ・クッション言葉を使う
- ・訪問理由より先の部分は相手の反応によって変わります。臨機応変に対応できるようにしておく。

【6】