

## 平成31年度接遇強化月間の実施について

転入出の手続き等により来庁者が増加し始める3月を「接遇強化月間」とし、転入される住民の方には粕江市の第一印象を良くしていただき、転出される住民の方には、粕江市に住んでよかったと最後まで思っていただけよう、下記取組を行い、市民目線に立った質の高い行政サービスの提供を目指します。

### 記

#### 【実施期間】

令和2年3月2日（月）～3月31日（火）

#### 【テーマ】

職員一人ひとりの接遇に対する意識の向上及び所属部署以外の業務知識の習得を図ることで、来庁者に対し、より積極的な声掛けを行い、市民サービスの向上を図ります。

#### 【取組事項】

##### ①挨拶についての意識啓発

接遇強化月間の期間中、常に職員の目に触れるGaroonの基本画面において挨拶の励行を促す標語を表示し、職員の意識啓発を図ります。

##### ②担当部署が不明なケースや間違いやすいケースの共有

市民の方から用件の担当部署を尋ねられた際に、案内先の部署が不明であったり、自信がなかったケースを報告していただき、正しい案内先を職員間で共有します。

一方で、接客時に市民の方から間違っただけの部署を案内された等と言われてしまったケースも共有することで、全庁的に案内のミスを防ぎ、接遇の向上につなげます。共有内容は総合案内及び電話交換手とも共有し、庁内全体で幅広い業務知識の醸成を図ります。

※U:\共通フォルダ\20200430\_職員課（接遇強化月間）に格納されている別紙『担当窓口情報共有シート』を各課取りまとめの上、タイトルを『済【課名】担当窓口情報共有シート』に変更し、同フォルダ内に2月26日（水）までに保存してください。その後、職員課にてケースを集約し、3月2日（月）に周知しますので、接遇マニュアルと併せて朝礼時等に共有してください。なお、昨年度のデータで正しい案内先に該当しているケースがあった部署のシートには、予めそのケースを入れてありますので、内容を確認していただき、修正がある場合には赤字で訂正をお

願います。

なお、新年度に組織改正が予定されておりますが、今回は3月の接遇強化月間へ向け、現組織での事務分掌でシート作成をお願いいたします。新年度の組織改正による担当課の変更につきましては、新組織の事務分掌を参考に職員課にて調整し、4月中に『担当窓口情報共有シート』を更新することで、対応いたします。

### ③取組後の職員の意識変化の共有

接遇強化月間終了後に各課にて『共有結果報告シート』を作成していただき、接遇強化月間の前後での職員の意識の変化や接遇マニュアルを活用したことにより気付いた点を共有してください。また、朝礼での取組例や課として接遇に関して特に意識した点についても記載してください。

※U:\共通フォルダ\20200430\_職員課（接遇強化月間）に格納されている別紙『共有結果報告シート』を各課取りまとめの上、タイトルを『【課名】共有結果報告シート』に変更し、同フォルダ内に4月17日（金）までに保存してください。その後、職員課にてケースを集約し、共有いたします。

### 【取組後の運用】

職員課にて集約した『担当窓口情報共有シート』をGaroon内の「マニュアルのひろば」に掲載するとともに、毎年の接遇強化月間前に事例の追加・更新を行い、再確認していきます。

### 担当窓口情報共有シート

担当部署が不明なケースや間違いやすいケースを入力してください。			
	ケース内容（お問い合わせ内容）	案内した(された)部署	正しい担当部署 (判明している場合)
例	(例) ちょっと共済の申し込みはどこでできますか？	職員課給与厚生係	支払い手続きは指定金融機関 ご案内等は道路交通課
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

### 共有結果報告シート

	今回の取組を行ったこと又は接遇マニュアルを活用したことによる意識の変化事例等を入力してください。
例	(例) これまでは、他部署の業務内容を理解していなかったため、庁内で迷っている方への声掛けに躊躇していたが、今回の取組により自信を持って声掛けできるようになった。
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

※課内における朝礼での取組例を入力してください。

(例) 担当窓口情報共有シートにて集約された情報を朝礼時に読上げ、課内での情報共有を行った。

※接遇に関して特に意識した点を入力してください。

(例) お客様を他課へ御案内する際、案内先まで付き添って引継ぐよう心がけている。