

提案件名 電話対応レベルの向上について

提案者 個人 区分 アイデア

現状及び問題点

- ・内線、外線問わず所属、名前を名乗らない職員が希にいたため、市民の方からお電話があったときにどの職員にかけたかわからないシチュエーションが見受けられる。内線であったとしても、どなたにかけたかわからない。
- ・受話器の置き方も丁寧でない方が希にいて失礼な対応となっている。

提案の内容

- ・市民の方はもちろんのこと、新採用職員などは名前と顔がわからない職員もいるので、外部だけでなく内部でもホスピタリティに向上につなげるために電話対応のマニュアル化を実施し、職員一体で電話対応レベルの向上を目指すというもの。
- ※マニュアル化といえば、重荷になるので、名乗り方を決めるだけでも第一印象がかなり違います。

期待される効果

- ・市民サービスの向上
- ・ホスピタリティにレベルアップ
- ・新採用職員のマナー向上と話すことへの自信を持たせる

関係課意見

【総務課】

若手職員は研修等も受講しており、「名乗り等」については、比較的素晴らしい対応ができています。かえって中堅職員やベテラン職員に対応できていない職員が少なくありません。

いずれにしてもホスピタリティの向上には電話対応は必須であることから、できることからアナウンスを実施し、将来的なマニュアル構築に向け、取り組んでいきたいと考えます。

提案事項審査報告書
(アイデア提案用)

| | | | |
|------------------|----|----|----|
| 提案番号 No.16-09 | 所属 | 職名 | 氏名 |
|------------------|----|----|----|

| |
|------------------------|
| 提案件名 電話対応レベルの向上について |
|------------------------|

| 審査項目 | 審査基準 | | | | | 委員会委員 の平均点 |
|--|--------------|-------------|-------------|-------------|---------------|--------------------|
| | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 | |
| 問題意識 | 非常によく認識している | よく認識している | 認識している | 多少認識している | あまり認識していない | 3.6点 |
| 創造性 | 着想が非常に独創的である | 着想が独創的である | 創意工夫している | 改善工夫の意識がある | 既成のものとの変わりがない | 2.1点 |
| 有効性 | 非常に効果がある | かなり効果がある | 効果がある | 多少効果がある | あまり効果がない | 3.1点 |
| 効率性 | 非常に効果がある | かなり効果がある | 効果がある | 多少効果がある | あまり効果がない | 2.9点 |
| 費用対効果 | 非常に経済的である | かなり経済的である | 経済的である | 多少経済的である | あまり経済的でない | 3.2点 |
| 具体性 | 非常に具体的である | かなり具体的である | 具体的である | 多少具体的である | あまり具体的でない | 2.6点 |
| 実現性 | 直ちに実現できる | 多少の準備が必要である | 相当の準備が必要である | 内容の検討が必要である | 実現は困難である | 3.6点 |
| 【意見】 採用 7名 否採用 3名 どちらでもない 4名 | | | | | 合計 (総合評定) | 21点 |
| | | | | | 判定 | 採用 不採用 保留 |
| | | | | | 表彰 | 市長賞 優秀賞 参加賞 |
| | | | | | ほう賞金 | 3万円 5千円 500円 |

審査委員意見

【採用】

- ・電話対応は、市民対応の基本であり、基本マニュアルは整備すべきと考えます。ただ、交換や当直で、名乗る必要があるかどうかは、検討する余地があります。
- ・新人教育として、電話もそうであるが接客などもマニュアル的なものは必要と考える。マニュアルがあれば、全体的に少しは正しい方向へ進められると思われる。
- ・マニュアル作成はもちろん、ベテラン職員に対する研修も必要かと思えます。

【否採用】

- ・本提案は、アイデア提案ではなくカイゼンではないでしょうか。また、電話対応等の研修を実施しています。まずは、できていない職員は、上司や職員係に伝えていきましょう。
- ・若手職員に限られたことではないと思えます。
- ・必要ないと思えます。
- ・電話対応は、相手の表情が見えないだけに、より慎重な対応が求められます。定期的なマナー研修が必要だと思えます。
- ・市としての標準を作成することは必要だと思えます。

【どちらでもない】

- ・電話の置き方など、ささいなことですが、受け手の気持ちになると大切なことだと思えます。ただ、自分の名前を名乗らない人たちが、マニュアルを作成して改善されるとは考えにくいので、もう少しアイデアが欲しいと感じました。
- ・マニュアルまで必要かどうかは分かりませんが、採用から年数がたつと新人の頃に研修を受けていても、だんだん自己流になってしまうこともあると思えます。改めて自分達の接遇について再確認できるような研修があればいいのかなと思えます。
- ・随時職員研修としてマナー講座などをしていますが、単日なので新人中心となっています。選択日制にして部署に係らず原則全員出席としては。