

平成25年度提案

提案番号	13-011	提案年月日	平成26年3月4日	受付年月日	平成26年3月4日	提案者	グループ	区分	アイデア
------	--------	-------	-----------	-------	-----------	-----	------	----	------

提案件名	接客を変えよう！（さわやか・びぜん あいさつ運動） ～あいさつはコミュニケーションの出発点～	提案の要件	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民サービスの向上に役立つもの ● 事務能率が向上するもの ● 経費の節減・収入の増加に資するもの ● 行政事務運営の革新となるもの ● 本市のイメージアップに係るもの ● その他公益上有効であるもの
------	---	-------	---

現状及び問題点	提案の内容	期待される効果
<p>市民から頂いた意見（市民意識調査や窓口アンケート）では、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつが出来ない人が多いようです。前に一度、あいさつ運動のようなものがあった時には、市役所全体が明るかったようです。明るい職場が良いように思います。 ・市の窓口の対応がとても悪かった。窓口に行ってもすぐに対応してくれない。窓口の奥には何人かの職員がいるのに、おかしいと思う。 ・職員は挨拶を知らないのでは？市民課はもちろんのこと、廊下ですれ違っても、知らぬ顔です。 ・市職員の朝夕の駐車場からの途中、あいさつもなく、そ知らぬ顔ですれ違う人が多い。市民とのあいさつは必ずするべきです。 ・市役所の窓口に行っても人が居るにもかかわらず、直ぐに対応にでない。 ・こちらからしないと挨拶がない、先に声かけを ・みんな下を向いて声をかけずらい、窓口の人が来れば気にして欲しい <p>など、市民の方で、職員の対応に関し、不満を持たれる方がおられるようです。</p> <p>来庁された方は、『気にかけて欲しい。お客として扱って欲しい。』と感じておられるのではないのでしょうか。</p> <p>窓口前線で対応する職員だけが、あいさつすれば良いのではなく、窓口部署全体で対応している雰囲気も必要なのだと思います。</p>	<p>あいさつをすることがコミュニケーションの出発点であり、来庁された方等に明るくあいさつを行い、市役所に対するイメージアップを図る。</p> <p>【対応例】 （庁舎内）</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 用務途中かどうか判断できない方には、「ご用件をお聞きしていますか？」と声をかける。 ② 来庁者の方と廊下や階段ですれ違うときは、あいさつや会釈をする。 ③ 階段など、来客者と行き交う場所が狭い場合は、職員が隅に寄り立ち止まり、あいさつや会釈を行い、来客者を先に行かせる。 ④ 庁内で迷っている方には、声をかけて案内する。 ⑤ 庁内では、スポンや上着などのポケットに手を入れたままにしない（※1）。 <p>（窓口）</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 窓口に来られた方に、「こんにちは」、「ご用件をお伺いします」など職場の誰かが必ず声をかけてから対応する。 ② 職員の誰かが、あいさつ言葉を発した場合は、他の職員もその後、窓口付近に顔を向けあいさつを行う（※2 やまびこ挨拶）。 <p>（庁舎外） （駐車場⇄庁舎） 市民の方とすれ違うときは、あいさつや会釈をする。</p> <p>※1 手をポケットに入れたままにしない 心理学上、人対したとき「自信の無い人の大多数が自分を大きく見せようとしてポケットに手を入れる」、とされています。接客する際に、ポケットに手を入れたまま対応することで、印象が悪くなる場合が多い。 接客の折だけでなく、来客者にとっては公の場所である庁舎内で、ポケットに手を突っ込んだままの姿勢は印象を悪くしてしまう。</p> <p>※2 やまびこ挨拶 やまびこ挨拶とは、ブックオフやコンビニなどで行われている挨拶で、ひとりの店員が「いらっしゃいませ」と言うと、フロアにいるほかの店員も同じように「いらっしゃいませ」と声を出すこと。 同じ、やまびこ挨拶でも運用の仕方では、『回転すし屋さんや居酒屋では、お店に入るやいなや、必ず「いらっしゃいませ」と言ってくれ、次々に、他の従業員も声をかけてくれ、すごく活気を感じ、嫌な気はしない。』などの意見がある一方、ある量販店では『「客の方を向かないで機械的に発する」「心のこもっていない挨拶」をされ、嫌な感じを受ける。』などの意見がある。</p> <p>あいさつを「挨拶をするためだけを目的」としない必要がある。</p>	<p>当たり前のことを当たり前のように行う取組ではあるが、職員自身の心がけ次第で職員風土の活性化に寄与できるはずである。</p> <p>来庁者へのあいさつ、声掛けを徹底し、明るく、感じの良い市役所のイメージを発信することが一番の目的。来庁者だけでなく、職員同士のすれ違い時のあいさつも必ず行い、働きやすい職場環境を目指す。</p>

關係課意見

採用	どちらでもない	否採用
<p data-bbox="174 339 409 379">8人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●職員であれば、接遇研修を受けており、できて当たり前のことだと思いますが、現実にはできていない職員もいるので、職員の意識改革のためにするのも良いのではないのでしょうか。 ●あいさつをするのは当然であり、運動とせずとも、あいさつをすることがよいと思います。期間を決めてあいさつ運動として取り組むことは、いいことだと思います。 ●どのような挨拶を行うのかという点での具体性に欠ける。挨拶励行は度々問題となっているので、具体的な提案が欲しい。 ●当然できていないといけないと思うが、実際職員同士でも挨拶ができていない。職員間、来客者、庁内全般で取り組みたい。 	<p data-bbox="813 339 1048 379">4人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●これが出来ていないのであれば、取り組むべきではあるが、そこまで出来ていないのか疑問です。 ●「あいさつ」を全職員に徹底していくためには、どうしたら出来るのか、もっと具体的に検討する必要がある。 ●あいさつについては、接客の基本であるがそれが出来ていない人も確かにいます。その人達の意識改革をするには、もう少し具体的な案が必要かと思います。 ●やまびこ挨拶までは、必要ないと思うが人として挨拶は必要です。挨拶できている職員もいるし、採用というか常に取り組まなければならない当たり前のことである。 	<p data-bbox="1451 339 1686 379">2人 / 14人中</p> <ul style="list-style-type: none"> ●挨拶はとても大切ですが、あいさつ運動があるから挨拶するというのは、また違う気がします。 ●日常的に行っています。