

～ さわやか窓口サービス推進運動 ～

市では、窓口サービスの向上を目指して「さわやか窓口サービス推進運動」を実施しています。令和3年度の取り組みと、昨年度の窓口サービスアンケートの結果をお知らせします。

◆令和3年度の重点事項◆

『お客様に寄りそった思いやりのある対応で、市役所への信頼を高めましょう』

◆令和3年度の全庁的取り組み事項◆

①部局研修・職場研修の実施

各部局で企画・実施する研修では、窓口サービスの向上のための接客研修に取り組みます。

②所属長や職場リーダーを中心とした職場活動

各職場の特性に応じて窓口サービス向上のための改善策や具体的な取り組みを検討し、可能なことから速やかに実行するなど、職場での改善活動に努めます。

③「窓口サービス向上研修」、「コミュニケーション研修」の開催

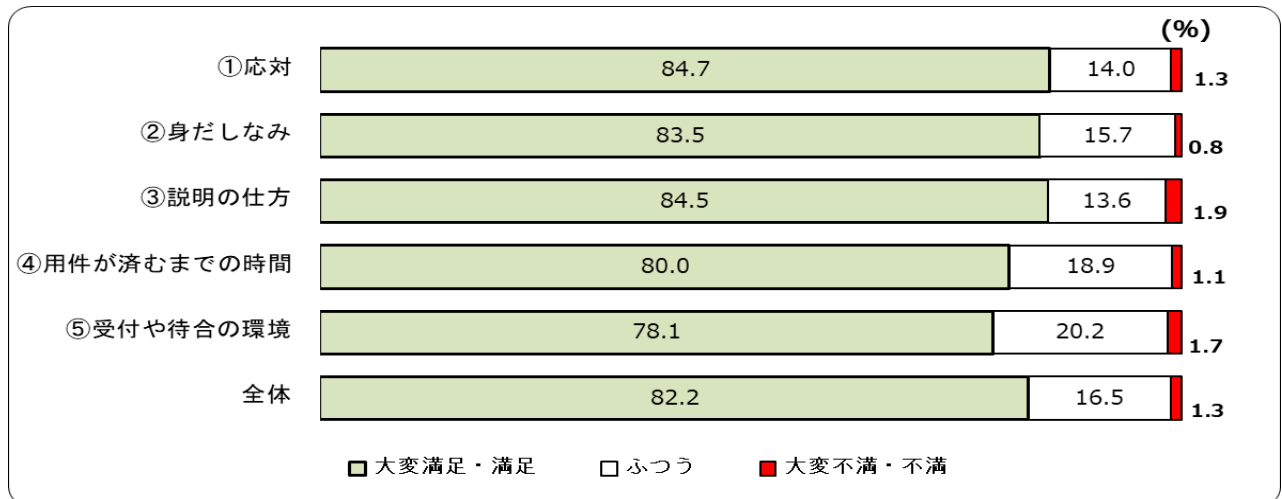
窓口サービス向上職場リーダーを対象とした研修を開催し、職員全体の市民対応意識の高揚や職場活動の効果的な取り組みにつなげます。また、主に若手職員を対象に接客の基本であるコミュニケーションスキル向上のため、「コミュニケーション研修」を行います。

◆令和2年度窓口サービス評価アンケート結果◆

★実施時期：令和2年10月7日～23日（17日間）

★実施場所：市役所本庁舎など全施設（保育所、学校など一部の施設を除く）

★回答総数：768件



◆アンケートで寄せられた市民の皆さんのご意見◆

- 忙しいからといって、イライラしたような口調で対応するのはどうかと思う。
- ぶっきらぼうな対応をうけて気分が悪い。
- 対応の声が小さく、あいさつがなかった。
- 分からないことをたくさん質問しても笑顔でお答えいただいたので助かりました。
- 優しく丁寧に説明してもらった。
- いつもやさしくしてくれて、マスクをしていても笑顔がわかっていて心がポカポカになるので他の皆さんもきっとここにくるとうれしい気持ちになると思います。

※一部内容を整理して、掲載しています。