

接遇（言葉がけ、あいさつ、電話対応）の基本確認週間での取り組みについて
（まとめ）

職員が、「言葉がけ、あいさつ、電話対応」という接遇の基本をもう一度確認し、明るく信頼される市役所をつくることを目的に、言葉がけ等の励行について全庁的に取り組んだ「接遇（言葉がけ、あいさつ、電話対応）の基本確認週間」について、提出されたチェックシート指導報告書により、その結果をまとめた。

- 1 実施期間 平成23年9月26日（月）～10月7日（金）
- 2 内 容 各職場でチェックシートの実施
- 3 実施人員 2, 895人
- 4 結 果

① チェックシートによる自己評価の平均点

	評価の平均点（完全にできている状態を5点満点とした自己評点による）						実施人員
	通路		窓口		電話対応		
	通路やホールで迷っているような来庁者を見かけたら、笑顔で「どちらかお探しますか？」等の言葉をかける	通路や階段等ですれ違ったら、笑顔で「おはようございます」「こんにちは」「おはようございます」等の挨拶をする（混雑時を除く）	窓口付近の来庁者に気付いたら、相手よりも先に、笑顔で「こんにちは」「ご利用を伺います」等の言葉をかける	。窓口付近の来庁者には「ありがとうございました」等のお見送りをします	。来庁者がお帰りになるときは、笑顔で「お疲れ様でした」「ありがとうございました」等のお見送りをします	電話をかける時、受ける時、必ず自分の名前を名乗る	
開始時 (9月26日)	3.4	3.7	3.6	3.8	4.5	3.8	2,895
一週目終了時 (9月30日)	3.7	4.0	3.9	4.0	4.6	4.1	
二週目終了時 (10月7日)	4.1	4.3	4.2	4.3	4.8	4.3	

② 所属長が指導した内容、気づいた点など（一部抜粋）

(通路での声掛け、挨拶)

- ・「あいさつ」によりさわやかに一日業務に従事することができる。一過性にならないよう心がけていく。
- ・面識のない市民や職員に声をかけるのは難しいようであるが、声掛けによって明るい雰囲気を作れることを理解し、努めていくよう指導した。
- ・全体に通路での声掛け、挨拶が低調であった。声を出さなくても会釈をするところから始めるよう指導した。
- ・何事も挨拶から始まること、また、挨拶をされたら誰もが気持ちが良いこと、このことを心掛けていくよう指導した。

(窓口対応)

- ・市民目線にたった窓口体系のさらなる改善の一環として、引き続き接遇の向上に努める。
- ・どの項目も大切であるが、特に窓口においては、率先して挨拶や声掛けをして来庁者に笑顔で帰っていただけるような接遇を心がけるように指導した。

- ・窓口付近の来庁者への「こんにちは」「ご用件を伺います」等の言葉を積極的にかけるよう指導した。
- ・専門的分野が多く、また様々な立場の方々相談に来られるので、その方々に合わせた説明や対応に心がけていくことを確認した。

(電話対応)

- ・昨年より電話をかける時、受ける時、自分の名前を名乗り丁寧に話しかけ、対応するよう指導してきたが、その成果が今年には出ているように思う。
- ・電話による取次ぎ対応が不十分と感じられるので、今後も引き続き全項目が完全に出来るよう指導していく。
- ・電話を受ける時は、必ず自分の名前を名乗るよう再度指導していく。
- ・電話の取次ぎにおいて、業務上、複雑な内容が多いので、意識して落ち着いて相手の話をよく聞き取り引継ぎが出来るよう指導した。

(取り組み全般)

- ・日を追う毎に上達しているが、基本的なことが毎回自然にできるように心がけることを終礼時に話し合った。
- ・期間中に限らず今後も継続して職員一人ひとりが取り組んでいくように指導した。
- ・日常から接遇向上に取り組んでおり、チェックシートを利用して自己評価を行うことは各自が再認識するための良い機会となった。
- ・職員一人ひとりの接遇マナーの善し悪しが市役所全体の評価につながることを認識して、責任ある姿勢で努力していく。
- ・接遇の善し悪しは、自分で決めることではなく相手が決めること。相手の立場に立った接遇を心がけていく。

5 まとめ

各職場でチェックシートによる職場指導を行なった結果、全ての項目について評点が向上し、改善が見られた。

通路での声掛けや挨拶について、最初は戸惑いが見られたものの、慣れるに従って改善が見られた。

窓口対応について、率先しての声掛けや挨拶等に関して、窓口職場を中心に特に意識を高めるよう心掛けた。

電話対応について、名前を名乗ることはかなり浸透しているので、取次ぎ時の用件等の引継ぎや復唱について、これからも心掛けていく。

今後も、この取り組みを一過性のものとするのではなく、日常業務の中で常に意識することで、市民に親しまれる明るい市役所を目指して、接遇の向上に取り組んでいく。

接遇（言葉がけ、あいさつ、電話応対）の基本確認週間 実施要領

- 目的 市民と協働して市政を進めるためには、市民と良好な関係を築くことが必要となる。職員が、“言葉がけ、あいさつ、電話応対”という接遇の基本をもう一度確認し、明るく信頼される市役所をつくることを目的に、言葉がけ等の励行について全庁的に取り組む。
- 期間 平成23年9月26日（月）～10月7日（金）
- 内容 「接遇（言葉がけ、あいさつ、電話応対）の確認チェックシート」による日常業務の見直しを行う。
- 対象 職員（再任用職員を含む。但し教職員は除く）
（派遣職員、臨時職員、嘱託職員は、所属長の判断により、必要に応じて実施）

(1) 庁議で説明（9月26日）

(2) 「チェックシート」の配布（9月26日以降）

所属長（課長）は、この取り組みの趣旨を説明し、「接遇（言葉がけ、あいさつ、電話応対）の確認チェックシート（様式1）」（以下「チェックシート」という。）を職員全員に一人1枚ずつ配布

*「チェックシート」の内容は、所属長（課長）の判断で業務形態に合わせて変更可能

(3) 「チェックシート」による自己評価（9月26日～10月7日）

*職員は「チェックシート」により自己評価して評点を記入し、所属長（課長）に提出

*所属長は、例えば通常勤務の職場では、開始時の月曜日（9月26日）に「チェックシート」を配布し、1週目終了時（9月30日）に一旦回収して内容を確認した後、2週目の月曜日（10月3日）に再度配付し、2週目終了時（10月7日）に回収する等の方法により実施

（通常勤務職場の例）

1週目 9月26日（月）チェックシート配付⇒セルフチェック

9月30日（金）チェックシート回収し、内容確認と指導

2週目 10月 3日（月）回収したチェックシートを再配付⇒セルフチェック

10月 7日（金）チェックシート回収し、内容確認と指導

(4) 期間中の部長、室長、課長による指導（9月26日～10月7日）

部長、室長、課長は「チェックシート」により職員の接遇について見直し、勤務時間中の見回り、朝礼、終礼等の機会を通じて職場研修を行うなど、適宜指導

所属長による指導について

*期末には、必ず全職員が全ての項目（該当しない項目を除く）で評点4（概ねできた）以上となるよう指導してください。

*出先機関等（人権文化センター、保育園等）で所属長が直接指導できない場合は、所長、園長等を職場研修責任者に指名し「チェックシート」による指導を行なってください。

(5) 課長→（室長）→部長への報告（10月13日まで）

所属長（課長）は、「チェックシート指導報告書（様式2）」（以下「報告書という。）を作成して、所属職員に周知させるとともに、部長（室がある部署については、室長及び部長）に報告

その後、報告書を庶務担当課に提出

*「チェックシート」は職員に返還して下さい。

(6) 人事課への提出（10月18日まで）

庶務担当課は、報告書を取りまとめ、人事課に提出

*教育委員会、水道局、消防局においては、それぞれ教育総務課、消防局総務課、水道局総務課がとりまとめて、人事課へ提出して下さい。

接遇(言葉がけ、あいさつ、電話応対)の確認チェックシート

(様式1)

課 氏名()

※【評点基準】

5点…毎回できた 4点…概ねできた 3点…時々できた 2点…あまりできなかった 1点…全くできなかった 該当なし…-

項 目		スタート時 (9月26日)	1週目 終了時 (9月30日)	2週目 終了時 (10月7日)
通路	① 通路やホールで迷っているような来庁者を見かけたら、☆笑顔で「恐れ入りますが、どちらかお探しですか？」等の言葉をかける			
	② 来庁者・職員を問わず、通路や階段等ですれ違ったら、☆笑顔で「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶をする(混雑時を除く)			
窓口	③ 窓口付近にいる来庁者に気付いたら、相手よりも先に、☆笑顔で「こんにちは」「ご用件を伺います」等の言葉をかける			
	④ 来庁者がお帰りになるときは、☆笑顔で「お疲れ様でした」「ありがとうございました」等のお見送りをする (「ご苦労様でした」はNGワード)			
電話 応対 (*)	⑤ 電話をかける時、受ける時、必ず自分の名前を名乗る			
	⑥ 取次ぎをする時は、相手の名前、用件を引き継いでいる 取次ぎを受けた時は、「ご用件は、〇〇の件でございますね」等、引継ぎ内容を相手に確認している			

* 電話応対の詳細は、奈良市電話応対マニュアルを参照してください ☆笑顔での応対は、状況を判断して不適当な場合は除いてください
終了時(10月7日)までに、全ての項目(該当しない項目を除く)で4点以上を目指して下さい
自ら率先して、声かけ、挨拶を励行するなどして、明るい市役所、明るい職場をつくりましょう

所属長指導欄(特に伝える点があれば記入)

チェックシート指導報告書

平成 年 月 日

奈良市長

課長 ㊦

次のとおり報告します。

	評価の平均点 (小数点第1位まで)						実施人員
	通路		窓口		電話対応		
	①	②	③	④	⑤	⑥	
	通路やホールで迷っているような来庁者を見かけたら、笑顔で「どちらかお探しますか？」等の言葉をかける	通路や階段等ですれ違ったら、笑顔で「おはようございます」「こんにちは」等の挨拶をする(混雑時を除く)	窓口付近の来庁者に気付いたら、相手よりも先に、笑顔で「こんにちは」「ご用件を伺います」等の言葉をかける	来庁者がお帰りになるときは、笑顔で「お疲れ様でした」「ありがとうございます」「ございました」等のお見送りをする	電話をかける時、受ける時、必ず自分の名前を名乗る	取次ぎをする時は、相手の名前、用件を引き継いでいる 取次ぎを受けた時は、引継ぎ内容を相手に確認している	
スタート時 (9月26日)							
1週目終了時 (9月30日)							
2週目終了時 (10月7日)							
<p>チェックシートによる指導について (指導したこと、気づいたこと、話し合ったこと等を記入してください。)</p>							

所属部長 (室長) 確認及び記入欄

室長 ㊦	(特記事項等があれば記入)
部長 ㊦	(特記事項等があれば記入)

所属長 (課長) は、所属部長 (室がある部署については、室長及び部長) の確認を受けた後、庶務担当課に提出して下さい。

*提出期限 課長→(室長)→部長→庶務担当課 10月13日(木)
庶務担当課→人事課 10月18日(火)