

# おもてなし満足度向上PT

令和4年度最終報告

# 目次

おもてなし満足度向上PTとは	・ ・ ・	1
満足度向上のための方策について	・ ・ ・	2
中間報告時点での方策案	・ ・ ・	5
各方策の実施（予定）状況	・ ・ ・	6
（1）市民目線のサービス	・ ・ ・	6
（2）職員の意識改革	・ ・ ・	7
（3）働きやすい職場づくり	・ ・ ・	8
今後の取り組み	・ ・ ・	9

# おもてなし満足度向上PTとは

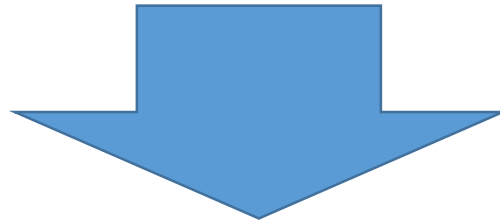
## 市民が、市役所職員の対応（おもてなし）に満足出来るような方策を計画、実行、評価、改善を目的とするPT

令和3年度 市民が真ん中相談センターPT

若手職員を中心に若い目線（市民に近い目線）で「相談センターの機能強化」について協議。

市民ニーズに沿った対応、相談メニューや庁内案内の機能の強化、オンライン相談、職員研修等の方策が提示された。

令和4年度よりオンライン相談や相談メニューの強化を実施。



令和4年度 おもてなし満足度向上PT

中堅職員を中心に、相談センターの理念（市民に寄り添った対応・市民が真ん中の精神）を全職員に広げ、全庁的な取組について協議。

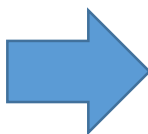
昨年度提案された方策で未実施のものを検証し、実施可能なものに練り直すとともに、職員全体の意識改革や庁舎の機能強化など全庁的な取組も新規に検討。

# 満足度向上のための方策について

満足度向上の為の調査として「窓口対応についてのアンケート」を、令和4年8月~9月に実施。  
次のように結果が出ており、職員の窓口対応は来庁者にはおおむね好評であることが分かる。

設問：窓口で受けた対応についてどう思いましたか  
アンケート期間：8月9日~9月8日

結果



良い	普通	悪い
189	37	39

職員の対応が悪いと感じた人は15%弱

満足度の向上として「普通」「悪い」（回答者の約30%）の評価を減らし「良い」を増やす必要がある

昨年度実施した「相談窓口に関するニーズ調査」で、市役所の現状について、半数近くの回答者が市役所は「親切」と答えており、窓口対応を含めた職員の親切さについて好感を得ている。

職員の窓口対応技能については問題点は少ないと考えられる



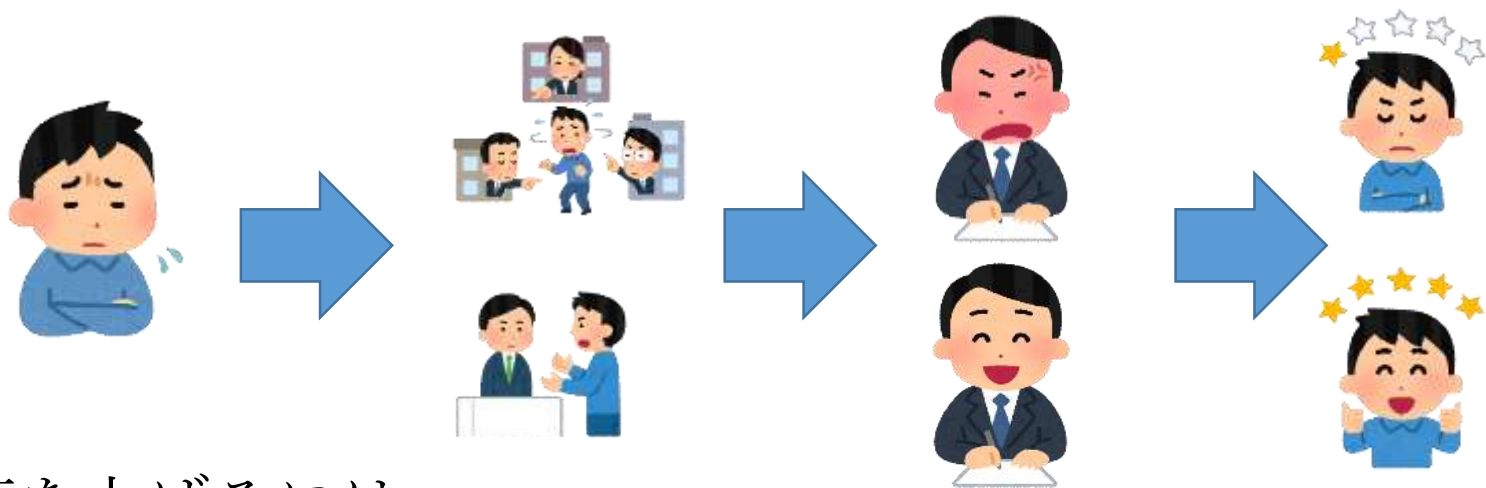
では、どのような方策で満足度を向上させるか？



# 満足度向上のための方策について

## 満足度に影響を与える要素

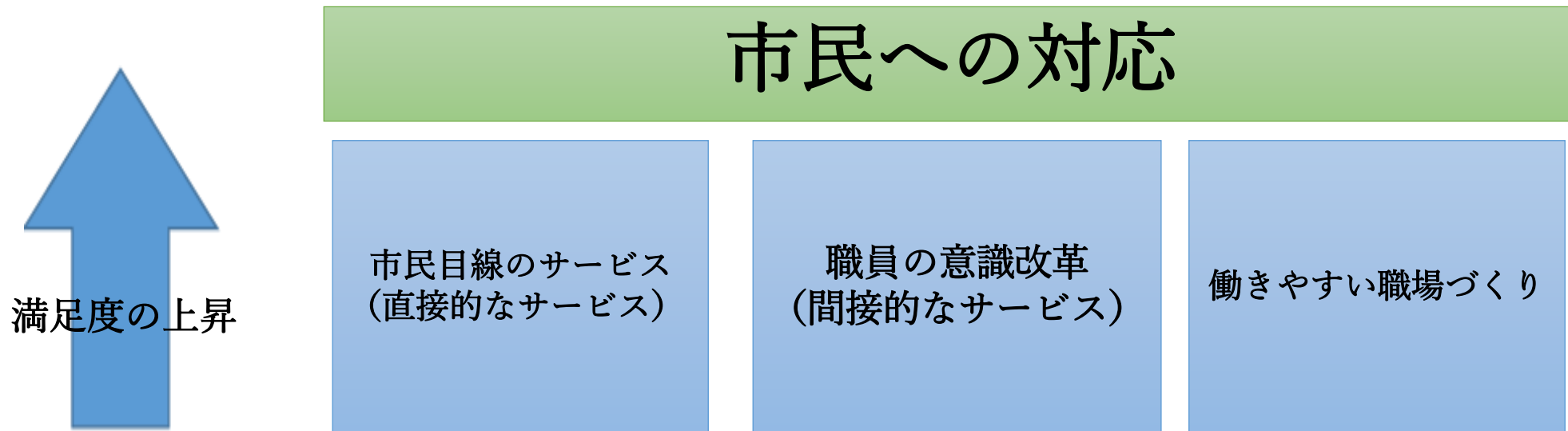
- その日の来庁者の気分（喜怒哀楽）
  - 相談窓口に来るまで気持ちの変化（嫌なこと↓・良いこと↑）
  - 窓口職員の態度（身だしなみ、口調、説明の判りやすさ等）
- これらの要素により満足度が上下する。



満足度を上げるには  
相談窓口での対応（個人の技能）  
+ 相談窓口に着くまでの環境（全職員の態度と施設の状態）  
が重要

# 満足度向上のための方策について

「市民目線のサービス」「職員の意識改革」「働きやすい職場づくり」という、三つのテーマで満足度向上を図る



市民への対応を3つの柱で底上げし、おもてなし満足度の向上を図る

# 中間報告時点での方策案

## 【具体的な方策案】 ※

### 1.市民目線のサービス

- (1) コンシェルジュ（案内人）の実施
- (2) 庁舎案内看板の設置
- (3) HPの改善

### 2.職員の意識改革

- (1) 職員間の意思疎通の改善
- (2) おもてなし技能の高い職員の顕示
- (3) 接遇研修や覆面調査の実施

### 3.働きやすい職場づくり

- (1) 働きやすい職場のルールづくり

※中間報告時点での提案であり最終報告時のものとは異なります



# 各方策の実施（予定）状況

## 1. 市民目線のサービス

### (1) コンシェルジュ（案内人）の実施

令和5年2月13日よりPTメンバーで実証実験開始。

実施した結果を元に来年度は2年目～3年目職員の研修の一環として実施を検討する。

### (2) 庁舎案内看板の設置

令和5年度の組織改編等を加味して総務管財課で作成。

宿直室前入口付近に案内看板を設置予定

### (3) HPの改善

令和4年11月～12月にHPに関するアンケートを実施。

319人からの回答結果を元にHPの問題点（見出し・トップページの見難さ）を確認。

令和5年度にHPのトップページを秘書広報課で変更予定





# 各方策の実施（予定）状況

## 2. 職員の意識改革

### (1) 職員間の意思疎通の改善

職員間の意思疎通を図り、職場内の情報共有や問題解決が図れるように職員同士の声掛け（挨拶）や朝礼時の近状報告等を積極的に行うように推奨。

### (2) フィロソフィー（哲学）の共有と実践

おもてなし技能について、基本となるべき職員像を定める「接遇ガイドブック」を作成する。ガイドブックについては、接遇の指針となる『市民が真ん中おもてなしスピリッツ』（PTで今年度作成）を元に作成する。

「接遇ガイドブック」については今後の職員研修に活用する。

### (3) 電話応対研修や覆面調査の実施

予算の範囲内で実施できる研修メニューを精査中



## 「接遇ガイドブック」について

今治市接遇ガイドブック



# 市民が真ん中 接遇ガイドブック



令和5年3月

おもてなし満足度向上PT

## 目次

はじめに	
1. おもてなしの指針	・・・ 1
基本編	
1. 第一印象	・・・ 2
(1) あいさつ	
(2) 身だしなみ	
(3) 身だしなみチェックシート	
2. 基本的な態度	・・・ 4
(1) 姿勢	
(2) 接遇の5つのステップ	
応用編	
1. 窓口での対応	・・・ 6
(1) 接遇の基本表現	
(2) まちがえやすい敬語表現	
2. 電話での対応	・・・ 8
(1) 電話の心構え	
(2) 電話のかけ方	
(3) 電話の受け方	
3. 来訪者の案内	・・・ 12
(1) 案内のマナー	
4. 接遇のポイント	・・・ 13
(1) おもてなしチェックシート	
その他	
1. カスタマーハラスメントについて	・・・ 14
(1) カスタマーハラスメントとは	
(2) 初期対応	
(3) ハラスメント行為別対応例	
(4) 職員の考え方	

## はじめに

### 1. おもてなしの指針



## 市民が真ん中おもてなしスピリッツ

～全ての職員が市民の役に立つ市役所を実現させるために～

- I 「市民が真ん中」の理念のもと、市民のために何事も前向きに、そしてスピード感を持って取り組みます。
- II 職員一人ひとりが「目配り」「気配り」「心配り」を日頃から意識し、気持ちの良い挨拶、市民に寄り添った誠実な対応を心がけます。
- III 市役所の仕事を通じて、市民の喜びや幸せを支えることに、やりがいを感じることでできる職員を目指します。

『市民が真ん中おもてなしスピリッツ』は  
接遇（おもてなし）の精神を現す指針として作成されました。

全ての職員がこの指針をもとに、  
「市民が真ん中」の視点で市民の役に立つ市役所を目指しましょう。





# 市民が真ん中おもてなしスピリッツ

～全ての職員が市民の役に立つ市役所を実現させるために～

- I 「市民が真ん中」の理念のもと、市民のために何事も前向きに、そしてスピード感を持って取り組みます。
- II 職員一人ひとりが「目配り」「気配り」「心配り」を日頃から意識し、気持ちの良い挨拶、市民に寄り添った誠実な対応を心がけます。
- III 市役所の仕事を通じて、市民の喜びや幸せを支えることに、やりがいを感じることでできる職員を目指します。

## 基本編

memo	2. 基本的な態度
	(1) 姿勢
	<p>応対の姿勢は、良い第一印象を与えるために大切なものです。正しい姿勢での市民対応を心がけましょう。</p>
	<p>・立った姿勢</p>
	 <p>肩の力を抜いて、自然体で背筋を伸ばします。 視線は 前方やや下に、ひざを伸ばしてかかとをそろえ、手は自然に体の両側におろします。</p>
	<p>・おじぎのマナー</p>
	 <p>会 釈 (上体の角度は約15度) 「おはようございます」 「少々お待ちください」</p> <p>普通な礼 (上体の角度は約30度) 「ありがとうございます」 「失礼します」</p> <p>丁寧な礼 (上体の角度は約45度) 「申し訳ございません」</p>
	<p>ポイント</p> <p>廊下などですれ違うときには軽く会釈をしましょう</p>

## 基本編

(2) 接遇の5つのステップ	memo
<p>ステップ① お話しになったとき</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第一印象：初対面の相手は、少しでも速くあなたを知ろうと努めます。服装・表情・態度など最初に与えた印象は容易に消せません。</li> <li>・あいさつ：さわやかなあいさつは相手の心を聞き、自分自身も気持ちよく相手と向かい合えます。</li> <li>・姿勢：姿勢や動作は無意識にあなたの気持ちを表現しています。口先だけや過度なへりくだりは好ましくありません。</li> </ul>	
<p>ステップ② 用件を聞き、話す</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞 く：相手の目を見て相づちを打ちながら、目的や真意をつかみ、時には自分の言葉に置きなおして確認しましょう。</li> <li>・話 す：専門用語や役所言葉は控え、分かりやすくはっきりと話すことが大切です。</li> </ul>	
<p>ステップ③ 内容を判断する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・的確な判断：正しい判断をするためには正しい知識が必要です。判断の遅れは相手の不信を招きます。</li> <li>・柔軟な判断：処理を急ぐあまり、しゃくし定規になっていないか、自分の一存で処理して良いのか、時には立ち止まって再考することも大切です。</li> </ul>	
<p>ステップ④ 処理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・す く で き る こ と：その場で処理します。</li> <li>・少し時間がかかる場合：相手に説明して理解を求めます。</li> <li>・一定の日数がかかる場合：「●日までにお渡しします」等はっきり伝えます。</li> </ul>	
<p>ステップ⑤ お帰りになる時</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相手が満足したのか、納得したのかを確認します。</li> <li>・「お疲れさまでした」「お気をつけて」などのプラスひとことが、来庁者の心をさわやかにします。</li> </ul>	

## 応用編


memo	1. 窓口での対応
	(1) 接遇の基本表現
	<p>接遇の基本は言葉です。8つの基本表現を身につけましょう。</p> <p><b>1. おはようございます。どのようなご用件でしょうか</b>          来客を快く迎える最初のアプローチです。「私がお話をうかがえます」という気持ちを込めて言います。</p> <p><b>2. かしこまりました</b>          「私が確かに承りました」という責任を明確にする言葉です。</p> <p><b>3. 少々（しばらく）お待ちください</b>          「やむを得ずお待ちいただきます」という気持ちを伝えることが大切です。待たせる理由や時間の目安を言い添えるとなお親切です。</p> <p><b>4. お待たせいたしました</b>          待たせた時間の長さに関わらず、おわびの気持ちを込めて言います。</p> <p><b>5. 申し訳ございません</b>          必要なときは、言い訳をせず素直に謝すことも必要です。</p> <p><b>6. お子連れいります</b>          相手に何かをしてもらうときや、本題に入る前に言います。</p> <p><b>7. 失礼いたします</b>          相手の話や動作を中断してこちらの用件を伝えるときに、おわびの気持ちを込めて言います。</p> <p><b>8. ありがとうございます</b>          感謝の気持ちを込めて言います。</p>




## 応用編

memo	(2) まちがえやすい敬語表現	memo																						
	<p>日常生活でよく使われている敬語表現の一例を挙げてみました。的確な使い方を心がけましょう。</p>																							
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">X or △</th> <th style="background-color: #4CAF50; color: white;">○</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>お客様が申された</td> <td>お客様がおっしゃった</td> </tr> <tr> <td>〇〇様で伺ってください</td> <td>〇〇様でお尋ねください</td> </tr> <tr> <td>だれ、お名前は</td> <td>どなたさまでしょうか</td> </tr> <tr> <td>知っていますか</td> <td>ご存じでしょうか</td> </tr> <tr> <td>ありません</td> <td>ございません</td> </tr> <tr> <td>知りません、わかりません</td> <td>存じません、わかりかねます</td> </tr> <tr> <td>席にいません</td> <td>席を外しております</td> </tr> <tr> <td>来てください</td> <td>お越しください</td> </tr> <tr> <td>聞いております</td> <td>承っております</td> </tr> <tr> <td>買っておきます</td> <td>申し伝えます</td> </tr> </tbody> </table>	X or △	○	お客様が申された	お客様がおっしゃった	〇〇様で伺ってください	〇〇様でお尋ねください	だれ、お名前は	どなたさまでしょうか	知っていますか	ご存じでしょうか	ありません	ございません	知りません、わかりません	存じません、わかりかねます	席にいません	席を外しております	来てください	お越しください	聞いております	承っております	買っておきます	申し伝えます	
X or △	○																							
お客様が申された	お客様がおっしゃった																							
〇〇様で伺ってください	〇〇様でお尋ねください																							
だれ、お名前は	どなたさまでしょうか																							
知っていますか	ご存じでしょうか																							
ありません	ございません																							
知りません、わかりません	存じません、わかりかねます																							
席にいません	席を外しております																							
来てください	お越しください																							
聞いております	承っております																							
買っておきます	申し伝えます																							
	<p><b>ポイント</b> 上記はほんの一例です。          状況や相手に合わせた言葉のエチケットを心がけましょう</p>																							

その他

memo	1. カスタマーハラスメントについて
	<p><b>(1) カスタマーハラスメントとは</b></p> <p>カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレームや苦情のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段や態度が社会通念上不相当なものであって、労働者の就業環境が害されるものをいいます。</p>
	<p><b>(2) 初期対応</b></p> <p><b>1. クレームに対して事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する</b></p> <p>例えば「この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」といったように不快感を抱かせたことを謝り、正確に状況を把握できていない段階では、非を認めたような発言をすることは望ましくありません。</p> <p>非を認めて謝罪するのは、事実を確認し社内判断した上で、過失の程度に応じた謝罪をしましょう。</p> <p><b>2. 状況を正確に把握する</b></p> <p>まずは、今後連絡が取れるよう相手の名前・住所・連絡先等の情報を得ましょう。</p> <p>次に、相手が主張する内容を正確に把握するため、途中で顧客の発言を遮ることや反論はせず、一通り事情を確認しましょう。</p> <p>一通り事情を確認した後、相手が話す内容に不明瞭なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、相手の勘違いがある場合は正しい情報を提供しましょう。</p> <p><b>3. 上司への報告</b></p> <p>相手から確認した情報は、迅速かつ正確に上司に報告し、その後の対応について検討しましょう。</p>
	

その他

(3) ハラスメント行為別対応例	memo
<p><b>1. 時間拘束型：長時間にわたり居座りや電話を続け職員を拘束する</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる</li> <li>・上記の対応後、お引き取りを願うまたは電話を切る</li> <li>・複数回電話がかかってくる場合にはあらかじめ対応できる時間を伝え、それ以上に長い対応はしない</li> </ul> <p><b>2. リピート型：不当な要求を繰り返し電話で問合せをする</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・繰り返し不合理な問合せがくれば注意し、次回は対応できない旨を伝え、今後同様の問合せをやめるように伝える。</li> </ul> <p><b>3. 暴言型：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格否定や名誉毀損</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大声を張り上げる行為は周囲の迷惑となるため、やめるように求める。</li> <li>・侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定するような発言は、後で事実確認ができるよう録音し、やめるよう求める。</li> </ul>	
	
<p><b>(4) 職員の考え方</b></p> <p>たとえ市民等と市職員の間であっても人格を持った人間同士であり、人格を侵害する行為や就業環境が害される行為は許されるものではありません。そのため、ハラスメント行為に対しては毅然とした態度で対応しましょう。</p> <p>しかしながら、市民等からの意見やクレームの中には、市民サービスの改善を求めるような正当な意見もあるため、その判断には注意が必要です。自身だけで判断せず、上司に相談するなどして適切に対応しましょう。</p>	

# 各方策の実施（予定）状況

---

## 3.働きやすい職場づくり

### 服装の軽装化（案）

働き方改革やSDGs推進の一環も兼ねて実施。

多様性を発揮し、ジェンダー平等の実現に向けて取り組む。

働きやすい服装により、モチベーションの向上やさらなる業務効率化に取り組む。

#### 【具体例】

ノーネクタイ、ノージャケットの軽装勤務を基本とし、通年で試行実施する。

歩きやすいスニーカー等での勤務を認める。

季節により、ポロシャツ、セーター、カーディガン等での勤務を認める。

#### 【留意事項】

TPO（時、場所、場合）を守り、違和感を与えないこと。



# 今後の方針

- ・ 今回のPTで提案された方策を来年度以降に実施。
- ・ PTとしては今回の方策提示をもって終了とする。
- ・ それぞれの方策を各部署が実施し実施結果の測定、評価を行い更なる対策、改善を行っていく。



ご清聴  
ありがとうございました

