

～ 想いやりスイッチ ON! あなたの思いのその先へ ～  
「お・も・て・な・し コンシェルジュ」8月3日スタート!

平成30年8月3日（金）より、職員1名を静岡庁舎1階フロアに配置し、来庁者へ積極的な声かけや、付き添い等を行います。

平成30年度は実証実験として実施します。

期 間：平成30年8月～平成31年1月

日 時：原則、月曜日及び金曜日の午前10時～正午



【目的】

- ◆来庁者へ積極的な声かけや付き添いなど、じっくり丁寧に対応するコンシェルジュを設置することにより、市民サービスの向上を目指します。
- ◆市民対応を基軸とし、職員のスキル向上や市民目線の獲得、主体性、積極性の育成を目指します。

【実施職員】

- ◆総務局各課の職員及び市民対応向上プロジェクトメンバーから募集

（総務局12名、プロジェクトメンバー2名 計14名）

市民対応向上プロジェクト：平成27年度に人材育成の一環で公募等により集まった職員8名によるプロジェクトチーム。検討会の開催など調査研究の結果、市民対応向上のための事業について市長に提言を行った。

- ◆コンシェルジュの実施に向けて、意識付けや接遇対応マナーなどの事前研修を受講

【実施内容】

- ◆「1階フロアにコンシェルジュとして立つ」

…来庁者への積極的な声かけや案内、相談、必要に応じて窓口まで付き添いなどを行う。

- ◆「振り返り会議」の実施

…コンシェルジュとしての経験はそのままにせず、定期的に行う振り返り会議のグループワークで、気づいた点や改善すべき点などを共有し合う。

- ◆「コンシェルジュ事業の情報発信」

…振り返り会議の様子や内容をまとめ、「コンシェルジュ通信」として全職員へ実施状況等を伝える。

## 本番直前！コンシェルジュ研修実施のお知らせ

元JALのキャビンアテンダントを講師に迎え、一流の接客対応マナーを学びます。

日 時：平成30年7月27日（金） 9：30～17：15

場 所：デザインオフィス創造舎 3階セミナールーム（葵区人宿町2丁目6-10）

内 容：「市民の皆様の方に寄り添う対応を目指して」

- ・オリエンテーション
- ・自己分析 ～客観的に知る自分の姿～
- ・第一印象を決める5つの基本
- ・対応ロールプレイ ～状況別対応法～



**是非、取材をお願いします！**