

☆ コンシェルジュとは、接客等の研修を受け、来庁者への積極的な声掛け、窓口へのご案内・付き添い等を行う職員です。  
静岡庁舎（毎週月・金 10～12 時）、清水庁舎・駿河区役所（毎月月初の日と毎週月 10～12 時）で活動中です。

## ～ これまでの活動の振り返りを行いました ～ リフレクション ▶▶ 今後の活動へ活かす

振り返り会議は、コンシェルジュの活動を通して感じた思いなどを全員で共有し、フィードバックすることにより、今後の更なる改善につなげる会議です。

### ★ 第1回振り返り会議（R3.10.26）



各コンシェルジュが自身の活動を通して感じた KPT を洗い出し、全員で共有しました。

#### Keep : 嬉しかったこと、やってみて良かったこと

- ・ 市民の方から感謝されることが嬉しい！
- ・ 用件が早く済み、お客様の時間を大切にできた。
- ・ 他の職員が助けてくれたことで、職員同士で連携した対応ができた。

#### Problem : 困ったこと、わからなかったこと ≡Potential（潜在力、可能性）

- ・ 案内を必要としているかがわからず、声掛けをしてよいか戸惑ってしまった。
- ・ 案内先の窓口を間違えてしまった。
- ・ 知識不足でご案内までに時間がかかってしまった。

#### Try : もっと工夫できそうなこと、これから挑戦したいこと

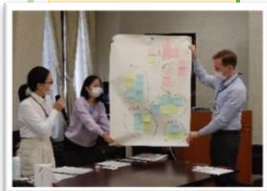
- ・ ご案内が多くなる窓口には事前に挨拶をして、スムーズにご案内ができるようにしたい。
- ・ 声かけのタイミングは難しいが、まずは積極的に挨拶をするようにしたい。
- ・ 各課の業務を覚え、アンテナを高く、最新情報等を積極的に情報収集したい。
- ・ 常に笑顔を中心に、話しかけられやすい雰囲気づくりをしたい。

目隠した相手に写真の説明を行う「ブラインド・トーク」等から、  
市民応対向上につながる言語技術を学びました。

この写真を言葉で伝えてください！  
聴き手は、わからない部分を説明者に質問してください。

#### 「ブラインド・トーク」のポイント

- 1 言葉は通じてても、話が伝わるとは限らないことを知る  
→ 会話の意図を理解するためには、「コンテキスト（状況や会話の流れ・脈絡）」が重要
- 2 体系的な言語化の技術を理解する  
→ 大原則：概要から詳細、全体から部分、大きい情報から小さい情報
- 3 わかったつもりにならずに相手の言葉を聴き、わからないところを的確に訊く（5W1Hを意識）



## ★ 第2回振り返り会議 (R3.12.16)

更なる実践を経て、2回目のKPTワーク！  
経験を重ねたからこそ得られた気付きや、市民対応への意識の変化などを共有しました。



積極的な声掛けが自然  
とできるようになった！  
挨拶はとても大切。

常時更新される情報は  
事前に把握しておくべき  
だったと反省。



最初は緊張で堅苦しくな  
ってしまいましたが、経験を重  
ねたことで自分らしさを出  
せるようになった。

職員同士で連携した  
応対リレーがもっとでき  
ると良い。まさに、「職員総  
コンシェルジュ」！



局内研修に向けて、グループワークを行いました。  
「おもてなしマインド」の伝道師として、研修で伝えるべきポイントを整理しました。



全職員が共通認識を持ち、市民目線で  
積極的に行動できるようになると良い。



総合案内は思っている以上に混んでいる。  
困っている市民は多いという現状を伝えたい。



市民から感謝される喜びを共有し、庁舎内で困っている  
来庁者へ全職員が声をかけられるようになると良い。

市民対応は全職員に共通すること！  
職員同士の挨拶やコミュニケーションも大切。

**これから、4期生による局内研修がスタート！  
コンシェルジュの「おもてなしマインド」を全庁へ波及します！**

市民対応は、窓口対応や電話対応のみならず、庁舎内における来庁者への  
挨拶やご案内、事業者対応など、すべての職員が様々な場面で必要となりま  
す。

全職員が市民対応を「自分ごと」として捉え、市民目線の「おもてなし」を実践  
していきましょう。目指すは、「**職員総コンシェルジュ**」！