

コンシェルジュ通信

Vol.20

R5.3月発行

おもてなし職員コンシェルジュとは…

来庁者への声掛け、ご案内、付き添い等を行う職員です。

案内日：静岡庁舎（毎週月・金 10～12時）

清水庁舎・駿河区役所（毎月1日、毎週月 10～12時）

局内でおもてなしを波及!! 😊

1階フロアで誰にも聞けず
困っている人は意外と多い!

コンシェルジュの創意工夫のもと、
局内の職員に自身の体験を伝える局内研修を実施。

10代～60代まで様々な職種の

221 名が受講し、

98 %の職員が

「研修を受講して、これまで以上に
市民に寄り添った対応をしたいと
思った」と回答しました。

(受講後アンケート n=196)



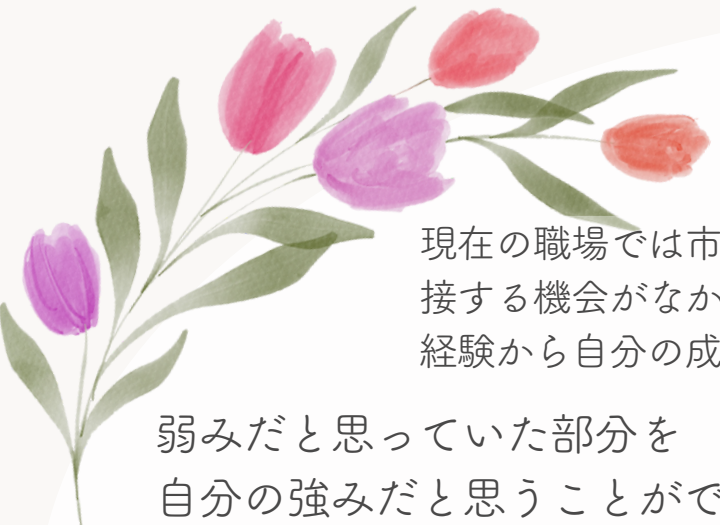
相手に説明したいのに
うまく伝えられないのは
なぜだろう?

受講者の声

(一部抜粋)

- ◆普段、市民の方と関わる仕事をしていないため、市民対応をイメージしたことがなく新鮮だった。
- ◆自分にできる範囲から始めていこうと思った。◆コンシェルジュ自身の経験談が参考になった。
- ◆どの職員も活かすべき内容だと思う。職場内でも積極的に共有したいと思う内容が多かった。

コンシェルジュを経験して..



現在の職場では市民の方と接する機会がなかったが、経験から自分の成長を実感した。

弱みだと思っていた部分を自分の強みだと思えることができた。みんながそれぞれ強みを活かすことで、**職場の雰囲気も変えることができる**と思う。

技術的な研修の前に実施した、モチベーションアップのためのマインド形成の研修が参考になった。

完璧じゃなくても、**寄り添う気持ちが大事**だと局内研修で受講者に伝えることができた！

「接客」への恐怖心があったが、市民の方にあいさつを返してもらうこと、**感謝されることで接客の苦手意識がなくなった。**


他のコンシェルジュのポジティブさにつられて**自分もポジティブに！**

経験してみないと、1階で困っている方がいるということに気がつけなかった。

認識が変わった。

ご案内先で、**職員に快く受けてもらえると嬉しい！**逆の立場でも同じように対応したい。

やってみるという姿勢が大切！



コンシェルジュ5期生は5月までご案内を実施し、**今後もおもてなしの輪を広げていきます！**

▲コンシェルジュ5期生