

コンシェルジュ通信

令和5年
12月発行
Vol.23

令和5年11月7日（火）
第2回振り返り会議を実施しました！

活動の振り返り

これまでのコンシェルジュ活動で感じたこと、気づいたことを共有し、全体でフィードバックすることでよりよい接遇を目指します！

Keep (これからも継続！)

- ・なるべく付き添ってご案内をするようにしたら、とても感謝された！
- ・歩き回ったり、笑顔を意識したりすることで、声をかけられることが多かった！

Problem (困った) / Potential (潜在能力)

- ・市役所にはない窓口の案内をどこまですればいいかわからない…
- ・来庁者が市と県を混同していて、すぐに理解することができなかった…

Try (もっと挑戦！)

- ・もっとタブレットを活用して、スムーズにご案内したい！
- ・市と県は混同しやすいことを頭に入れておいて、臨機応変に対応したい！



新たな「Keep」を発見してさらにブラッシュアップ！



局内研修に向けて

職員コンシェルジュが講師となり、各局へマインドを広める「局内研修」がスタートします。研修での目標、伝えたいこと、不安なことなどを共有しました！

活動を通して気づいたことを共有！

コンシェルジュのやりがいを伝えたい！



コンシェルジュは特別な存在ではない！

職員それぞれの強みがあることを知ってもらいたい！

市民対応への意識を変えてほしい！



ファシリテーションのコツもインプット！

目指すは
職員総コンシェルジュ

職員コンシェルジュの「おもてなしマインド」を感じてください！皆様のご参加お待ちしております！

エスナビ「目指そう！あたたかいおもてなし研修」(令和5年8月21日~9月15日)

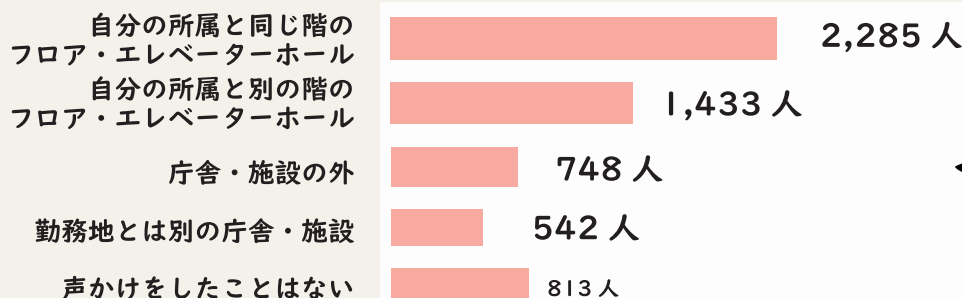
「おもてなし職員コンシェルジュ事業」の活動概要や目的を理解し、職員一人ひとりが「おもてなしマインド」を持って市民対応するため、全職員向けのエスナビ研修を実施し

4,800人以上が受講しました！

研修後のアンケート結果の一部をご紹介します！

n=3,845

自分の所属の執務室以外で、案内をするために市民に声かけをしたことがありますか。該当する場所を選んでください。(複数回答可)



日頃から、多くの職員が声かけを行っています！
自分の所属とは違う場所での声かけをしている職員も！

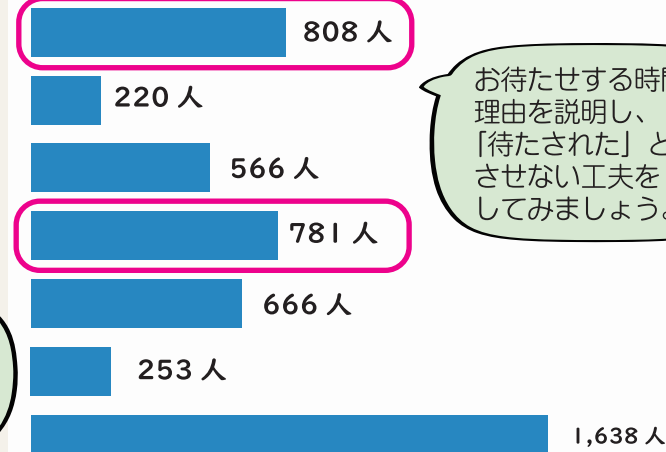
「職員総コンシェルジュ」を目指し
引き続き積極的な声かけをお願いします！

「クレド」の6つの行動指針のうち、お礼をいただいた理由として考えられるものを選んでください。(複数回答可)



相手に寄り添う気持ちをもって
場面に応じた返答や説明を
心掛けましょう！

不十分だったことで苦情を受けた理由として考えられるものを選んでください。(複数回答可)



お待たせする時間や理由を説明し、「待たされた」と感じさせない工夫を
してみましょう。

職員コンシェルジュ6期生 (全27名) のご紹介♪

最終回!



企画課
赤池 茜音 さん

契約課
中村 雅俊 さん



環境共生課
海老原 紗織 さん



戸籍住民課
後藤 葉子 さん

駿河区役所

保険年金課
亀谷 亜澄 さん



保険年金課
谷川 有美 さん

幼保支援課
鈴木 侑莉 さん



清水庁舎

土木事務所
佐藤 要甫 さん



静岡庁舎

建設政策課
深澤 太央 さん



環境創造課
佐野 里紗 さん

選挙管理委員会
事務局
平井 寿弥 さん



おもてなし職員コンシェルジュが全庁に「おもてなしマインド」を波及します！
引き続き「あたたかい市政」の実現に、ご協力をお願いします。

発行 総務局市長公室広報課広聴係（内線）81-2148
総務局人事課人材育成係（内線）81-2166