

政策会議報告書

平成28年4月19日

報告者 総務部長

件名	職員の接遇の徹底について		
要旨	<p>職員の接遇については、日頃より所属職員へのご指導により、市民から窓口での対応が向上しているというお褒めの言葉もいただいています。</p> <p>しかしながら、一方で電話における対応については、名前を名乗らずに対応し、貴重なご意見をいただいてもお礼の言葉を申し上げることもせず、市民から不信感を抱いたなどの苦情を受ける事例が見受けられます。電話において、まず、名前を名乗ることは、相手に責任をもって対応してもらえとの安心感を与え、ひいては、業務を行う上での市民からの信頼感に結びつくものです。</p> <p>つきましては、改めまして職員の接遇について、臨時的任用職員等も含め全職員に徹底いただきたく各所属でのご指導をお願いいたします。</p> <p>なお、各所属長へは本日通知をする予定です。また、「さわやか対応マニュアル（改訂版）」については、経営企画課Sドライブー超親切な市役所ーさわやかな市役所フォルダー内に掲載してありますので、ご利用ください。</p> <p>〈好ましい接遇の例示〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ まずは、電話を受ける際は、所属（担当）、姓を名乗る。 例）所沢市役所〇〇課（〇〇担当）△△（名前）でございます ・ 窓口での対応は、「おはようございます（こんにちは）」、「お待ちいたしました」などのクッション言葉を添え、公平に、笑顔で、明るく親しみのある表情、態度で接する。 ・ 庁舎案内図を見ている方、用務先がどこなのか迷っているように思われる方に、積極的に声をかけて案内する。 ・ エレベーターの乗り降りや、エレベーター内では来庁者を優先する意識を持ち、さわやかな対応を心掛ける。 <p>※詳しくは「さわやか対応マニュアル（改訂版）」をご覧ください。</p>		
所管名	総務部 職員課	電話番号	04-2998-9048

※ 会議の7日前までに関係資料を添え、31部提出してください。

※ 報告書（関係資料を除く）のデータもメールで送付してください。