

1 モテナす君の育て方

丹後広域振興局

【概要】

「電話を取ったとき、名前を名乗る方が相手の方に親切・丁寧ではないか」という窓口職員のつぶやきを受け、丹後広域振興局全体の接遇を考えてみようと、プロジェクトチームを設置。みんなが取り組み易いようマニュアルをつくることになりました。

その過程で、プロジェクト通信（全4回）を発信、府民総合案内・相談センター職員等による研修会の開催、絵の得意な職員の特技を活かした解りやすい手作りマニュアルなどを作成し、来庁や電話の際に気持ちよく用を済ませていただける取組を進めています。この取組を通じて職員のコミュニケーション能力を向上させ、真の府民協働を進めていきたいと考えています。

背景

職員のつぶやきがきっかけに

昨年10月、「府民総合案内・相談センター」の見学に参加した職員が「あんな風に気持ちの良い応対がしたい」、「たらい回しになっていないか」と話をしていたところ、「職場全体で考えてはどうか」というセルフアセッサの提案があり、早速有志でプロジェクトを立ち上げることになりました。

ひとりじゃなかった

「担当者がいないのでわかりません」という電話の対応や、窓口が解らず迷っておられる府民の方を見かけるといったことも起こっており、局内全体で考えていく必要性を感じている職員も少なくありませんでした。

敷居を低く

「府の施設は敷居が高くて・・・」と思われるのではなく、府民の方に開かれた丹後広域振興局でありたい、「来て良かった」と思っていたために小さな取組が始まりました。

目的

「おもてなしマニュアル作成を通じて府民サービスの向上を」

取組

「丹後プロジェクト S」スタート！

まず丹後広域振興局のセルフアセッサ、庁内アセッサが中心となって「業務改善プロジェクトチーム」を立ち上げました。名付けて「丹後プロジェクト S」Sは「接

遇」と「スタート」のSです。

取り組みたいことはたくさんある

メンバーが日頃感じている「基本的な対応」「職員の行動に関すること」「職場環境に関すること」「仕組みに関すること」などさまざまな提案が出てきました。

「マニュアルの作成」

府民の方からの質問をサーバーに保存して情報を共有する

総合窓口で職員が出向く窓口一元化

などの意見が出ました。

ポイントを絞り込む

2回目のプロジェクト会議では「必要なこと」「やるべきこと」「すぐできること」「時間のかかること」が混在しているので、さらに整理をしながら大きく2つのポイントで進めていくことになりました。

職員間のあいさつから電話対応、チェックリスト等を記載したマニュアル作成
(丹後広域振興局のルールづくり)
府民対応、質問等の共有化

マニュアルをつくろう

プロジェクト会議を重ね、マニュアルもバージョンアップしていきました。マニュアルは、『電話の対応』・『対応』・『行動』・『環境』の4編構成となり、絵の得意な職員により、より解りやすくインパクトのあるマニュアルに進化していきました。

職員の関心を高めよう

できるだけ多くの職員に取り組んでいただきたい、関心を高めていきたいという思いから「接遇講座」を開催しました。

マニュアルがどんどん進化

マニュアルの中で具体的なシチュエーションを示しながら「なるほど・・・」「そうそう」という気づきを生み出すような工夫が随所に施され、職員で共有しながら取組が開始されました。



対話をする事で考えが深まり、アイデアがどんどん出てきます



意見を黒板に書いてみんなで共有



接遇講座では身体も使って



モテナす君キャラクターが誕生しました

チェックしてあるといいかも！
～庁舎内・案内環境、案内の統一～

できている項目をチェックしましょう。
さて、できていない項目は…？

皆さんにもわかるように各部署の案内表示ができていますか？	
標記、読みやすさと読み取り易さを両立させていますか？	
入口の道にはポスター等を掲示しないなど、部署の中が見えやすいようにしていますか？	
部署の中は、壁や加飾がしつこい・邪魔ではありませんか？	
案内や電話の相談窓口の配置をのまにせず、案内案内・相談窓口になっていますか？	

本編の発行
（丹後広域振興局）

おもてなしマニュアル

案内人

- モテナす君**
お話をとお聞きし…って、どうすればいいのでしょうか。お話をとお聞きしお返ししたいのでしょうか。…はい、そうではありません。ここで言う「おもてなし」とは、「お礼」（感謝）のこと。お話をとお聞きした「この風にして（お返ししたい）」というお話をしのお返し、皆さんに譲ります。…
- カキちゃん**
お話をとお聞きしてきていますか？できていない場合は、あなたのモテナす君のチェックをお願いします。…
- ウツキ**
丹後広域振興局の「あり」として業務的に実行していきたい。お返しをお願いします。…

本編の『丹後広域振興局、ここが“売り”！』

私たち、丹後広域振興局職員は、
ハキハキとお客さまを、
お迎え・お送りします！

あなたがお客さまとして他の役所に行った場合、とても心細く、少し緊張しませんか？
そんな時、職員から笑顔で迎えてもらえる、とても安心し、心強く思えるのではないのでしょうか。

効果

地道な取組で日々前進

職員個々の意識の変革を求めるものであり、おもてなしマニュアルができたからといって、すぐには変わるものではありませんが、呼びかけを続けながら進めています。

一歩進んで庁舎環境の改善

庁舎内の環境については、各職場で工夫しながら色々な改善をされています。

モテナす君&かもちゃんがご案内「丹後広域振興局ココが変わった！」



お客様用のドアが、2つあるとわかりにくいので一つに統一されたそうです。
入口が分かりやすいように看板の位置など工夫されていますね。



棚がカウンター代わりに。
“窓口”らしい雰囲気ですね
パンフレット類もきっちり整理されています。



ドア側の床は足下に物が置かれていないので、入りやすく歩きやすいね

現 在

職員の気づきを絶え間なく

今年度になってからも「丹後プロジェクトS通信」の発行は続いています。各室で地道に取り組んでいる様子や、小さな成果を発信していくことで、職員の気づきを絶え間なく起こしていくよう努力しているところです。



振り返りと今後の課題

現在も進行中

プロジェクト会議を重ね、マニュアルを作成していく過程の中で参加した人たちの接遇に対する意識も高まり、色々な人の意見を聞くことで多くの気づきを得られました。

さらにスパイラルアップ

マニュアルを職場全体に浸透させていくこと、マニュアルの改良、来局した府民への対応の改善にプロジェクト会議を通して引き続き取り組むこととしています。