

## 各課で「皆が守る」「理解する」指導を…！！

テーマ	<input type="checkbox"/> お知らせ	<input checked="" type="checkbox"/> 電話対応	<input type="checkbox"/> 庁舎案内	<input type="checkbox"/> 窓口対応	<input type="checkbox"/> 庁内体制	<input type="checkbox"/> 訪問対応
テーマリーダー	電話対応班 小山将彦(総務課) 笹谷章之(行政経営課) 中村育実(会計課)					
調査目的1	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底		<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準		<input type="checkbox"/> 各課基準	
	① 呼び出しコールは3回以内にとります。4回以上鳴った場合には「お待たせしました」の一言を添えています。 ② 「おはようございます」などのあいさつの声かけとともに「南伊勢町役場〇〇課〇〇です」と所属と名前を名乗ります。 ③ 電話対応は、気持ちよい第一声を発し、ハキハキと聞き取りやすいスピードで話します。 ④ 電話の保留取り次ぎの場合も「お待たせしました」と一言添えています。 ⑤ 電話を切る際には、相手が受話器を置いたのを確認してから静かに置きます。					
調査方法	調査方法：全課に抜きうち電話。 調査期間：時間帯は8月2日が午前、8月9日が午後に合計2回調査。 ※②については3月7日～3月11日にかけて再度、アンケート調査を実施。					
調査結果	徹底率【( )は前年度】 ① 呼び出しコールは…の調査 3回以内 97% (100%) お待たせしましたの一言 <b>66%</b> (場面なし) ② あいさつとともに 所属と名前を…の調査 あいさつ 91% (57%) 課名 100% (100%) 名前 <b>70% (86%)</b> ③ 気持ちよい第一声を…の調査 100% (100%) ④ 保留取り次ぎの場合も…の調査 100% (100%) ⑤ 電話を切る際には…の調査 100% (97%)					
調査目的2	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底		<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準		<input type="checkbox"/> 各課基準	
	⑥ 他の担当、後日の対応については担当者にメモを取り、引き継ぎます。					
調査方法	調査方法：各課PTの目視調査 調査期間：8月8日～8月19日のうちの3日間					
調査結果	徹底率【( )は前年度】 100% (100%)					

## ◇調査目的と方法

サービス基準①～⑤については、テーマリーダーが保育所、クリーンセンターを除く出張所・出先機関を含む22部署へ抜き打ち電話による覆面調査を行いました。

また、基準⑥については、各課プロジェクトリーダーによる目視調査で行いました。

## ◇調査結果

「基準①呼び出しコールは…」については、全調査中1回出来ていないケースがあり97%という徹底率でした。

次に「基準②あいさつとともに所属と名前を…」については、あいさつについては91%と前年度の57%に比べ徹底率が向上しています。課名は前年度同様全ての課で出来ています。一方で、名前については、徹底率70%と前年度の86%から下回りました。

ただし、1週目の調査結果と2週目の調査結果を比較すると、「あいさつ」については1週目に比べ2週目の方が改善しています。また、「名前」についても出張所については、2週目の方が改善傾向を示しています。

この要因としては、1週目の抜き打ち調査の後に、抜き打ち調査の実施と基準を徹底する必要がある旨を説明しました。そのため、2週目の調査の際には、特に同じ職員が電話に出る出張所で特に改善傾向を示したと思われます。

一方で、複数の職員がいる職員がいる部署では「名前」については1週目は出来ても2週目はできていないという傾向が見受けられました。名前を名乗るという習慣が浸透仕切っていないことがわかります。

しかしながら、「名前」についても出張所は、改善傾向を示したことから、それぞれが「役場では名前を名乗ることを徹底している」ということを理解すれば改善するということがわかりました。

### 【職員が一人の施設における徹底率の変化】

	1回目調査	2回目調査
あいさつ	50%	100%
課名	100%	100%
名前	0%	50%

「基準③気持ちのよい第1声を…」や「基準④保留取り次ぎの場合も…」、「基準⑤電話を切る際には…」については、いずれも100%の徹底率でした。

「基準⑥他の担当、後日の対応については担当者にメモを取り、引き継ぎます。」については、全部署でできているという評価でした。

## ◇優秀取組の紹介『総務課』の取組み

「PTの実態調査を活用し朝礼の機会にサービスの実態調査の結果を伝えていました」

総務課では徹底取組として

- 毎週月曜日に徹底を強化する「サービス基準」3点を朝礼時に確認し、ホワイトボードに掲示します。
- 8月の実態調査時に各課サービス基準の徹底状況の達成状況を課内で調査します。
- 8月のサービス実態調査後に徹底率が低いサービス基準を集中的に徹底します。徹底率が低いサービス基準のみ課内で再度、実態調査を行ないます。

の3点を掲げて取り組んでいました。総務課では8月の実態調査時に各課サービス基準もアンケート調査で確認していました。

そして、総務課では、8月のサービス実態調査後に徹底率が低いサービス基準を集中的に徹底するとしています。総務課のPTメンバーに話を聞くと、サービス基準も数が多いので、徹底するものを選別するために8月の実態調査を活用したとのことでした。

また、総務課では、年度後半から課長の発案で毎朝の朝礼当番を交代制にし、その機会に「今日の一言」を伝えるようにしていました。「今日の一言」はプライベートの出来事や、仕事で気づいたことでもなんでも発表する機会として取り組んでいます。

総務課ではこの機会を使って、総務課の実態調査の結果を伝えていました。

出来ていないということで、叱るというわけではなく、できていなかったサービスが何かを伝え、徹底が必要ということを理解してもらうとのことでした。

今後は、徹底率の低かったサービス基準を「徹底を強化するサービス基準」として朝礼時に確認し、ホワイトボードに掲示すること、再度、課で実態調査に取り組むことで、徹底率を高める予定とのことでした。

また、伝えるだけでは徹底率が上がらないものについては、課内ミーティングでどうすれば出来るかをざっくばらんに話し合っています。すでに、課内ミーティングで課内で共有する申請書決め、記入例をつくろうと取組を進めているとのことでした。

## ☆基準の徹底方法のお勧めポイント☆

- 実現度 ★★★ PTが実態調査結果をまとめており、また朝礼を活用しており容易にできる
- 徹底度 ★★ 教え導く上司はたらきかけが大切。出来ていないものだけに絞って伝えているので必要性は理解しやすい。
- 即効性 ★★ 効果が出るには、単に伝えるだけでなく指導とチェックの組み合わせも必要。すぐ効果のでる基準もあるが、習慣化まで少し時間がかかるものもある。
- 継続性 ★★★ 年1回の実態調査や朝礼の機会を活用するので、負荷が少なく継続しやすい。
- ※★満点3ポイントで指標を設定してください。

## ◇プロジェクトチームからの提案

### あいさつの声がけに関して（指導する）

今回徹底できていなかった、「あいさつ」や「名前」などはまずは「指導」し、教え導くことが必要です。

PTの実態調査結果を活用し、朝礼などで伝える（指導する）ことが大切ではないでしょうか。

出張所の例のように意図を伝えて理解が深まれば出来るようになっていきます。

時には「叱る」ことも必要かもしれませんが、「あいさつの声がけ」のように伝えればわかるようなものは、まずは総務課が始めたように朝礼の機会にでも教え導くところから始めてはいかがでしょうか？

さて、参考までに、叱ると、怒るも意味が違うそうです。シンクロナイズドスイミングでメダル請負人といわれる井村コーチは「怒る」指導ではなく、「叱る」指導をしているそうです。成果を導き出すには「怒る」ではなく「叱る」ことも必要かもしれません。

### 内線電話も名前を名乗り習慣化を

プロジェクトチームでの話し合いの中で、内線電話も名前を名乗ってもらいたいという声がありました。

「どなたですかと聞きづらく名乗ってほしい」、「自分から名前を名乗るのはビジネスマナーとして常識だろう」、「誰から電話を取り次いだのか分かることで、安心して取次ぎのサービスができる」という声があります。

また、内線電話の、受話、送話の機会が外線において名前を名乗るトレーニングになると思います。

名前を名乗る習慣化はまずは内線電話から！！

内線電話をかける際も、受ける際も名前を名乗り習慣化に取り組みましょう。

課長から率先することで、課員もみならうことになると思います。

