

一人ひとりが演出の主役です。はたから見ても気持ちの良い目礼で、良い空間演出を！！

テ ー マ	<input type="checkbox"/> お知らせ	<input type="checkbox"/> 電話対応	<input checked="" 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	小山将彦（総務課）、中川実佳（医療保険課）、道清美帆（観光商工課）					
調 査 目 的 1	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底	<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準（名札）	<input type="checkbox"/> 各課基準			
	① 全課統一した字体、大きさで職員の所属と名前がわかる名札を着用しています。 ② 名札は、お客様に見やすい胸の位置に着用しています。					
調 査 方 法	調査方法：各課のプロジェクトリーダーにアンケート調査を行いました。プロジェクトリーダーが自課の着用状況を目視で確認しました。 調査期間：8月上旬に3日間					
調 査 結 果	① 名札については、病院以外は全課統一のものを全ての課で使用していました。南伊勢病院は、町とは別の実施主体が中心となり南伊勢病院独自様式を定めるようになったことから徹底率は低い結果となりました。 ② 着用については、全施設、全職員が見やすい胸の位置へ着用していました。					
調 査 目 的 2	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底	<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準（案内）	<input type="checkbox"/> 各課基準			
	③ 来庁されたお客様には笑顔であいさつします。（おはようございます。こんにちは。会釈と声かけ） ④ はきはきとしたあいさつをして庁舎内の明るい雰囲気づくりをします。 ⑤ どこへ行けばいいのか迷っておられる方には、積極的に用件を伺います。 ⑥ お客様の用件に応じて担当課をご案内します。 ⑦ 用件を尋ねられたら「〇〇課に行ってください」ではなく、〇〇課まで案内し係につながります。 ⑧ 誰かに待たされていそうなお客様に気づいたら、「ご用件は伺っておりますでしょうか」と声かけしています（目配り、気配り）					
調 査 方 法	調査方法1：各課のプロジェクトリーダーにアンケート調査を行いました。プロジェクトリーダーが自課の状態について目視で確認しました。 調査期間：8月上旬に3日間 調査方法2：③については職員による目視調査に加え、来客アンケート調査を、両庁舎で半日行いました。					
調 査 結 果	目視調査の結果では、全体的に徹底されていました。 一方で、アンケート調査では、庁舎全体で12件中2件職員からの「あいさつ」がないという回答がありました。					

◇調査目的と方法

お迎え・ご案内班では、全課サービス基準・全課サービス向上目標について現地目視調査・アンケート調査を実施しました。

名札については、8月上旬に3日間職員の着用数を確認しました。(調査1)

案内についてのサービス基準は、8月上旬に3日間、プロジェクトリーダーが自課へ来たお客様の案内ができた件数を目視で確認しました。(調査2)

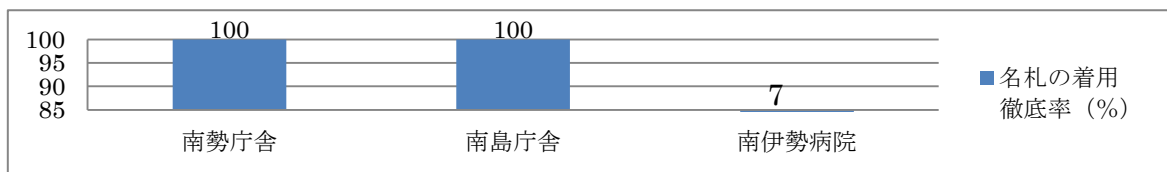
サービス基準③については、8月上旬に南勢庁舎・南島庁舎の1階フロアで半日、来庁者の方にアンケート調査を実施しました。

◇調査結果

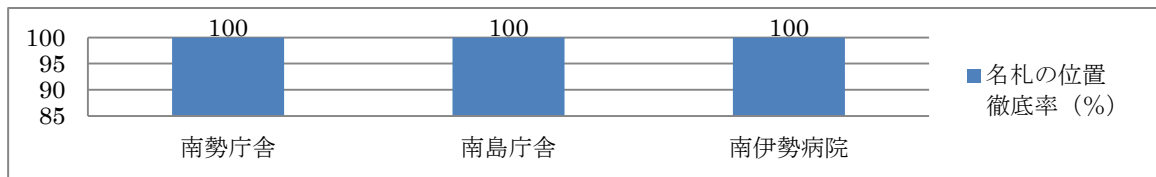
全課サービス基準については、ほぼ徹底されているという結果でした。

【調査1】 名札については、南伊勢病院以外は全課統一のものを全ての課で使用していました。

南伊勢病院は、町と別の実施主体が中心となり南伊勢病院独自様式を定めるようになったことから徹底率は低い調査結果となりました。

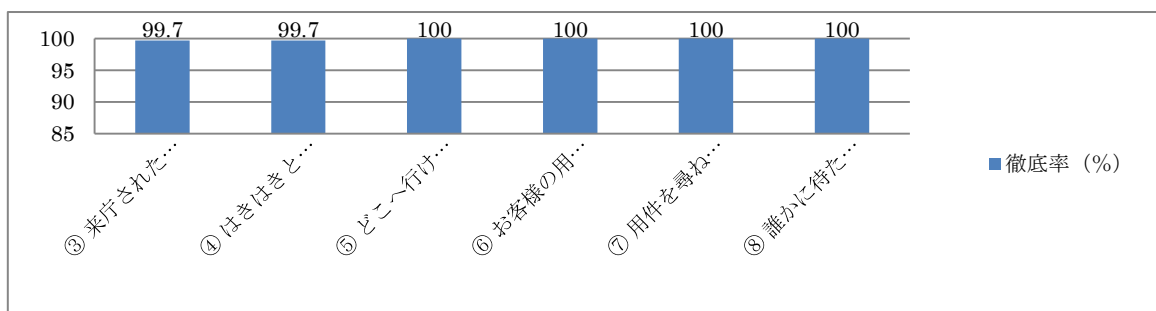


名札の位置については、全職員が見やすい胸の位置へ着用していました。



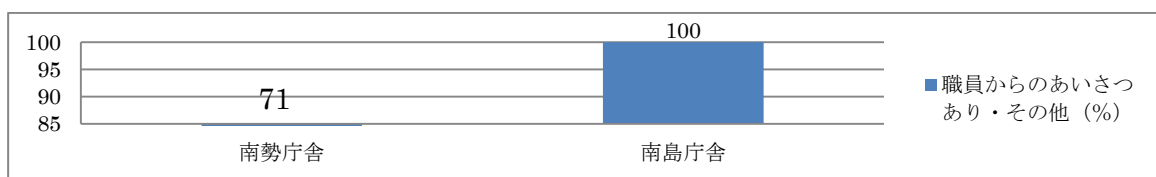
南伊勢病院の名札については、町と別の実施主体が推進していることから徹底率が低くなっていますが、異なる実施主体が主体的に取り組んでおり、サービス基準で定める名札の様式を適用する対象から南伊勢病院を外す方向でサービス基準を改定することが望ましいと思われます。

【調査2】 目視調査の結果では、全体的に徹底されていました。【職員目視調査】



【来客アンケート調査】

一方「職員からのあいさつはありましたか?」については、アンケート調査では、庁舎全体で12件中2件、職員からの「あいさつ」がないという回答がありました。



要因を調べたところ、南島庁舎の場合は、入口が限られておりお客様が来たことがすぐ分かるため、徹底されやすいが、南勢庁舎は入り口や担当課までの導線が複数あり死角もあるので、気づかない場合があるということでした。

また、イスに座っている方に、いろいろな人から何度もあいさつがあると逆に不快に感じるのではと思っている方もいました。

つまりは、サービス基準「③来庁されたお客様には笑顔であいさつします。（おはようございます。こんにちは。会釈と声がけ）」に対する職員一人ひとりの考え方にバラつきがあるということが分かりました。

サービス基準は100%出来ているべきサービスですから、職員からのあいさつを100%徹底するには以下のことが必要と思われるます。

1. 全課サービス基準とはどのようなものを職員一人ひとりが改めて再認識すること。
2. 「職員からのあいさつ」が全課サービス基準であることを理解すること。
3. 何度もあいさつをすることが不快かどうか、南伊勢町役場としての考え方を共有しておくこと。

◇優秀取組の紹介『各保育所』の取組み

気持ちのよいあいさつで、安心できる保育空間を演出

町内の保育所を回ると、どの園のどの保育士さんからも、率先して気持ちの良いあいさつをしてくれます。

園児を預けたにきたときは「おはようございます」、預けて保育園を後にするときにも、もういちど「ありがとうございました」の声かけがあります。

あいさつが過剰で不快に思うことはなく、逆に安心して任せられると感じます。

全ての人に、元気良くあいさつをしているという様子は、はたからみても良いものです。

このように、保育園ではあいさつを通じて安心できる保育空間を演出しています。

☆基準の徹底方法のお勧めポイント☆

実現度 ★	あいさつでよい職場空間をつくるという共通認識が必要
徹底度 ★	共通認識を継続して持つことが必要。
即効性 ★★	皆があいさつを徹底することで徐々に効果がでてくる。
継続性 ★★★	継続には、職員が代わっても共通認識を継続して持てるよう課内ミーティングなどを活用することが必要

※★満点3ポイントで指標を設定してください。

テーマリーダーからの提案

はたから見ている気持ちの良い目礼は、それだけでその空間を演出できる価値のあるものです。

サービス基準は100%出来ているべきサービスですから、職員からのあいさつも100%出来ているようにすることが大切です。

サービス基準の徹底は、あくまで職場の中の指導があって徹底できるものですが、その際の、徹底の理解が円滑にすすむよう考え方を記します。

「テーマリーダーからの提案」に記した考え方を参考に職場の中で徹底に取り組んでみてください。

・自分から積極的に

挨拶をするのに順番などを考えず、気付いた人から積極的に行うように心がけると、相手への好意や積極性を感じさせ、好感度も高くなります。

また、こちらから挨拶をして挨拶が返ってこなくても、挨拶をし過ぎて悪いと言う事はないので、積極的に挨拶をするようにしましょう。

職員同士や、お客様に（お客様は気づいていないことも多いはず）、はたから見ている気持ちの良い目礼は、それだけでその空間を演出できる価値のあるものです。

・職場内外に関係なくが自然と身につく秘訣

挨拶は、町民の方々や目上の人だけに限らず、同僚や後輩などに対しても積極的に行いましょう。上下関係にこだわらず、誠意を持って心から挨拶をすれば、挨拶をする事が自然と身に付くはずで。

・再度同じ相手とあった場合も

一度挨拶を交わした相手と直後に廊下などですれ違った場合は、挨拶を一度終えたからと言って挨拶を怠るのはルール違反です。

一度目のように丁寧にする必要はありませんが、目礼や会釈をするだけでも、コミュニケーションを円滑にしたり好感度もぐっと変わってくるでしょう。