

(令和2年9月15日発表)



～ 合言葉は、「寄り添いファースト！」～
おもてなし職員コンシェルジュ3期生

「第1回振り返り会議」を開催します！

◆ アピールポイント	<ul style="list-style-type: none"> ● 「振り返り会議」は、“おもてなし職員コンシェルジュ”が、コンシェルジュの活動を通して感じた思いなどを全員で共有し、今後の改善につなげるための会議です。(年3回実施) ● 第1回目は、7月から活動をスタートした3期生が、<u>実際にコンシェルジュを経験して嬉しかったこと、困ったこと、工夫した方が良い点などについて話し合います！</u>
◆ 内容など	<p><u>第1回振り返り会議</u></p> <p>【日時】：令和2年9月17日(木) 13:30～16:30</p> <p>【会場】：静岡庁舎本館3階 第一委員会室</p> <p>【講師】：株式会社タントビーバ 板谷 和代(いたや かずよ)氏</p> <p>【内容】①KPT法による振り返り(グループワーク)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各々がコンシェルジュの活動をKPTで振り返り、共有します。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> Keep： 嬉しかった・やってよかった Problem： 困った・わからなかった Try： 工夫する・これからやってみる </div> <p>②講義・ワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「使える言語技術」についての講義 ・その後、ペアワークにより実践
◆ その他	<p><u>今後の予定</u>(別途、報道資料提出予定)</p> <p>【第2回目】令和2年11月26日(木)開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「メンタリングの姿勢」に関する講義など <p>【第3回目】令和3年2月17日(水)開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年間の総まとめ(自己の振り返り及びグループワーク)

添付資料 有 (令和2年度コンシェルジュ通信 Vol.7)

取材をよろしくお願ひします！

【問合せ】

広報課 広聴係

電話 054-221-1354

合言葉は、**✧ 寄り添いファースト ✧**

「おもてなし職員コンシェルジュ」、3期生26名が誕生！

静岡庁舎



清水庁舎



駿河区役所



案内係の腕章と
金色のネームプレート
が目印です♪

コンシェルジュ 活動日時

今年度は、上下水道局からもコンシェルジュが誕生！

【静岡庁舎】月曜日及び金曜日 午前10時～正午まで
【清水庁舎・駿河区役所】月曜日及び毎月1日 午前10時～正午まで
※ ただし、配置日が休・祝日の場合は翌開庁日等。

コンシェルジュ事業が目指すものは…

市民満足度の向上 職員の育成

市役所には、どこへ行ったらいいのかと迷ったり、総合案内機能にプラスアルファのご案内が必要な方が来庁されます。

コンシェルジュは、そんな来庁者に寄り添って、用件を伺い、窓口を案内します。

職員自らが「自分ができるおもてなし」を考え、行動し、より良い対応を目指してスキルアップしていきます。

そして、全職員に「おもてなしマインド」を波及させ、「職員総コンシェルジュ」の実現を目指します。

“職員総コンシェルジュ”の実現！

事前研修を行いました ～「不安」な気持ちを「自信」へシフト！～

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2班に分けて研修を実施しました。

エンパワメント研修 (6/9,10)

オンリーワンのコンシェルジュになろう！
自分の強みを活かした“おもてなし”について考える研修



● 「強み」診断を実施！

「32」の強みの素質（漢字）から、自分の「強み」上位5つを診断。

「強み」とは、『本人が意識しなくても出てくる思考、感情、行動』です。

- ★ 自分の「強み」を知り、その「自分らしさ」を、今後のコンシェルジュ業務に活かします。
- ★ 「強み」も過剰に出しすぎてしまうと、「弱み」に転じてしまうことがあります。「強み」を知って、コントロールすることが大事！

● 自分らしさを活かしたコンシェルジュ像とは・・・

雑誌を切り貼りして表現することで、自らが考えるコンシェルジュ像のイメージを膨らませました。



©一般社団法人 メンタルタフネス協会

接遇研修 (6/15,16)

元 JAL の CA によるハイグレードな接遇研修

● スピーチする姿を動画で確認！

まずは自分を知るところから！

自分の姿を客観的に見返し、身だしなみや話し方の癖などのアドバイスを受けました。

身だしなみの三原則：清潔感・上品さ・控え目 **身だしなみ≠おしゃれ**

チェック項目を参考に、来庁者を不快にさせないコンシェルジュのスタイルへ改善！



● 「言葉遣い」や「顧客心理」を学ぶ！

言葉遣いの三原則：明るく・やさしく・美しく

癖になっている言葉は注意を：「～のほう」、「よろしかったでしょうか」など。

● ロールプレイでケーススタディ！

来庁者が、気持ちよく用事を済ませられるように、基本的な対応方法をケーススタディで共有しました。



研修を終え、市長からネームプレートが交付されました

2班に分かれて研修を行ったため、3期生26名全員が顔を合わせるのは、この日が初めて♪
いよいよスタートするコンシェルジュに向けて、一人ずつ、市長に意気込みを宣言しました！

全庁へおもてなしマインドを波及していきます！



3期生始動！（R2.7月～）
今後の活躍にご期待ください！



来庁者への
「積極的な声かけ」「ご案内」「付き添い」
を行っています！



3期生の活動の様子は、コンシェルジュ通信で発信していきます！

【発行者】総務局市長公室広報課 広聴係
人事課 人材育成係