

(2026年5月21日発表)

5月28日 職員コンシェルジュの活動開始とネームプレート交付式の開催

【市長の出席 有】

【趣旨・背景】

- ・静岡市では、市民サービスの向上と職員の人材育成のため、静岡庁舎などに来庁される方への声かけや案内を行う「おもてなし職員コンシェルジュ活動」を実施しています。
- ・この活動は、今年9年目を迎え、6月から新たに29名が活動を開始します。
- ・活動開始にあたり、市長から29名の職員一人ひとりに、職員コンシェルジュの証である金色のネームプレートを交付するとともに、職員一人ひとりが決意表明を行う「ネームプレート交付式」を行います。

【おもてなし職員コンシェルジュ活動】

目的:市民サービスの向上と職員の人材育成

活動内容:各局で選ばれた29名の職員一人ひとりが、プロ講師による研修で職員コンシェルジュとしての心構えや接客技術を学んだ上で、来庁された方への声掛け、所管課への付き添い、引継ぎ等を行う。さらに、コンシェルジュ活動で学んだことを各局の職員に伝え、全庁に「おもてなしマインド」を広める。

活動時間帯:静岡庁舎1階フロア 月曜日・火曜日・金曜日の10時から12時

駿河区役所・清水庁舎1階フロア 月曜日と毎月1日の10時から12時

9期生活動開始日時:6月1日(月) 10時～

※ これまでの活動

- ・第1期生(2018年)から第8期生 延べ200名
- ・2025年度は8期生28名が、静岡庁舎・駿河区役所・清水庁舎で、計198回活動を行い、およそ4,700人の来庁者の方に対応しました。

【ネームプレート交付式】

日 時:2026年5月28日(木) 9時～9時30分

場 所:静岡庁舎新館8階 市長公室

内 容:市長からネームプレートの交付

職員コンシェルジュ9期生による決意表明

市長からの激励

先輩職員コンシェルジュ(8期生代表)からのメッセージ

出席者:静岡市長 難波喬司

職員コンシェルジュ9期生29名、先輩コンシェルジュ(8期生代表)1名

【取材について】

- ・ネームプレート交付式を取材いただける場合は、事前連絡は不要です。開催日時に直接会場へお越しください。
- ・各庁舎でのコンシェルジュ活動を取材いただける場合は、取材希望日の前日までにご連絡ください。

【問い合わせ先】

総務局広報課(静岡庁舎8階)、担当:村田・山田 電話:054-221-1354

【別紙資料等】

有(2026年度職員コンシェルジュ活動について)

2026年度職員コンシェルジュ活動について

1 おもてなし職員コンシェルジュとは

(1) 役割その1: 来庁者のご案内

静岡庁舎・清水庁舎・駿河区役所の1階フロアにおいて、来庁者への積極的な声掛け、所管課への案内、付き添い、引継ぎ等を行う。

【実施期間】①2026年6月1日(月)～2027年3月29日(月)

②2027年4月2日(金)～2027年5月31日(月) (予定)

※②は2027年度職員コンシェルジュの養成期間

(2) 役割その2: 市役所全体に「おもてなしマインド」を広める

「おもてなしマインド」(=市民それぞれに合わせて、自分ができる対応を考え、行動しようとする気持ち)を市役所全体に広めるため、各職員コンシェルジュが事前研修で学んだ内容や職員コンシェルジュ業務の体験談等を局内の職員へ伝える。(局内研修)

2 2026年度スケジュール

No.	内容	日時	詳細
1	【事前研修①】 エンパワメント研修 (講師:外部講師、広報課)	2026年5月7日(木) 10:00～17:00	コンシェルジュ業務の概要、心構え等を学び、「自分らしさをいかしたおもてなし」について考える。
2	【事前研修②】 接遇研修 (講師:外部講師)	2026年5月12日(火) 9:00～17:00(予定)	接遇マナーを学んだり、市民対応のロールプレイを行ったりして、職員コンシェルジュとしての接遇イメージを持つ。
3	職員コンシェルジュ ネームプレートの交付	2026年5月28日(木) 9:00～9:30	市長が各職員コンシェルジュへ ネームプレートを交付する。
4	職員コンシェルジュ9期生 活動スタート	2026年6月～	静岡庁舎、清水庁舎、駿河区役所 1階にて市民への案内等実施
5	振り返り会議 (講師:外部講師)	全3回実施 13:30～16:30 ※ 2026年8月、11月、 2027年3月(予定)	コンシェルジュ業務の振り返りを行い、実践で気づいたことや改善すべきこと等を共有する。
6	局内研修 (講師:職員コンシェルジュ)	2026年11月～2027年2月	各職員コンシェルジュが講師となり、コンシェルジュ業務や研修を通して学んだことや気づきを、局内の職員に伝える。