



(令和5年5月25日発表)

おもてなし職員コンシェルジュ6期生 始動！

市長がコンシェルジュの証である「ネームプレート」を交付します！

<p>◆ アピールポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 来庁した市民への声掛けや案内を行う、“おもてなし職員コンシェルジュ”事業は6年目を迎え、これまで誕生したコンシェルジュは<u>100人を超えました。</u> ● コンシェルジュ6期生は<u>6月から活動を開始し、令和6年3月まで庁舎1階フロアに立ちます。</u>活動開始に際し、<u>市長が一人ひとりにコンシェルジュの証である金色のネームプレート</u>を交付します。 ● 6期生は、事前研修として、元国際線客室乗務員らのノウハウを活かした研修を受講し、より親しみやすく、より丁寧な接遇を学んでいます。 【市長の出席 有】
<p>◆ 内容など</p>	<p>1 ネームプレートの交付</p> <p>【日 時】：5月29日（月）9：00～9：30 【会 場】：静岡庁舎新館8階 市長公室 【6期生の人数】：27人（自薦・他薦により各局から選出） 【内 容】・市長が6期生一人ひとりにネームプレートを交付します。 ・令和4年度に活動した5期生から6期生に、応援メッセージを伝えます。</p> <p>2 コンシェルジュ6期生の活動開始</p> <p>静岡庁舎：令和5年6月2日（金）スタート 清水庁舎、駿河区役所：令和5年6月1日（木）スタート ※いずれも活動時間は10：00～12：00</p>

裏面あり



◆ そ の 他	令和4年度の実績				
	○実施期間 令和4年4月～令和5年3月				
	○コンシェルジュの人数 26人				
	○実施回数 219回 (静岡庁舎 102回、清水庁舎 59回、駿河区役所 58回)				
	○対応人数 4,577人				
	【内 訳】		単位：人		
	案内先	静岡庁舎	清水庁舎	駿河区役所	合計
	(※) 区役所等	714	1,740	958	3,412
	上記以外	541	458	166	1,165
		1,255	2,198	1,124	4,577
(※) 区役所、福祉事務所、税金、水道の窓口					
○対応内容(例)					
<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード発行やマイナポイントの手続きに係るご案内 ・新型コロナウイルス感染症関連のご案内(ワクチン接種について等) 					

添付資料 有 (事業概要)

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

令和5年度職員コンシェルジュ事業について

1 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、来庁した市民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。

(2)役割その2:局内への「おもてなしマインド」の波及

“職員総コンシェルジュ”の実現を目指し、各コンシェルジュが伝道師となり、事前研修で学んだ内容やコンシェルジュ業務の体験談等を局内職員へ伝える。(局内研修)

2 令和5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)	令和5年5月10日(水) 10:00~17:00 ※実施済み	コンシェルジュ業務の概要、心構え等を学び、「自分らしさを活かしたおもてなし」について考える。
2	【事前研修②】 接客研修 (講師:外部講師)	令和5年5月17日(水) 9:00~17:00 ※実施済み	ロールプレイによるコンシェルジュの予行練習等を行い、コンシェルジュとしての接客イメージを持つ。
3	職員コンシェルジュ ネームプレートの交付	令和5年5月29日(月) 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6期生 活動スタート ※5月までは5期生が対応	令和5年6月~	静岡庁舎、清水庁舎、駿河区役所にて実施
5	振り返り会議 (講師:外部講師)	全3回実施 13:30~16:30 ※ 令和5年8月、11月、 令和6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)	令和5年11月~令和6年2月	おもてなしマインドを全庁へ波及するため、各コンシェルジュが講師となり、局内研修を行う。

3 コンシェルジュ業務の事務局

【静岡庁舎】:広報課 【清水庁舎】:清水区役所地域総務課 【駿河区役所】:駿河区役所地域総務課