

他市から、取り組みが評価され

コンシェルジュが研修講師に招かれました！（@兵庫県芦屋市）

**「静岡市の取り組みを参考にしたい」と芦屋市から依頼を受けて、いざ出陣！  
芦屋市は、令和2年度から「窓口コンシェルジュ事業」をスタートします。**

～ 広報課の奥村コンシェルジュが講師として登壇 ～

### 【研修プログラム】

- ・ スタートまでの経緯・目的
- ・ コンシェルジュの必要性
- ・ 市民ニーズの把握
- ・ コンシェルジュは具体的に何をするのか
- ・ 実施前研修で学んだこと
- ・ 実施までに準備しておくこと
- ・ 体験談
- ・ 体験後の感想

この一年で学んだことを人に伝えることは、  
コンシェルジュ自身の成長につながる  
良い経験になりました。



芦屋市職員の方皆さん（約50名参加）

## 最後の振り返り会議を開催しました！

1年間の振り返り…  
「最初は不安だったけど自信につながった！」



自分への表彰状を作成！  
「私の強みは〇〇です！」



事務局から、  
コンシェルジュ1人ひとりに  
「贈る言葉」を届けました。



静岡庁舎  
職員コンシェルジュ2期生  
上原 雅生 さん  
軽快なステップで巡回しながら  
お客様へ積極的に  
声掛けをしていました。  
抜群の行動力が素晴らしい！

駿河区役所  
職員コンシェルジュ2期生  
浦田 貴史 さん  
立ち姿が凛々しく、  
とっても素敵！  
この人なら任せられるという  
信頼感があります。

清水庁舎  
職員コンシェルジュ2期生  
鈴木 瑠衣 さん  
スマートな対応が素敵！  
日誌の書き込みは1番！  
日誌を皆に共有し、清水区の  
コンシェルジュを支えてくれました。

## コンシェルジュ2期生の想い

「コンシェルジュを振り返って・・・」



知識不足は 相手に寄り添いたいという  
気持ちでカバーできる！その気持ちが、  
自身の成長にもつながる！

総合案内まで行けない人も多く、  
コンシェルジュの需要があることを実感！



市職員全体の「市民  
サービス向上」につな  
がるといい！

市民と一緒に  
対応することが、市民  
満足に繋がる！



コンシェルジュ2期生のみなさん、  
その培った「おもてなしマインド」を  
全庁へ波及していきましょう

職員は、すで  
におもてなしマインド  
を持っている！



おもてなしは、  
自分の成長にもつながる！

来庁者に気を配る気持ちを  
持つことが大切！

学んだことを伝え、  
継続していきたい！

経験に勝る学習はない！

短い時間の中で判断し、案内をしなければならない  
場面が多く、市民対応のスキルアップにつながった！

普段から、  
気持ちよく働くこと、気持ちよくお迎えすること  
を意識するようになった！



来年度は、コンシェルジュ3期生が誕生します！

目指すは、🔥“職員総コンシェルジュ”🔥