

“コンシェルジュの声”をお届けします

コンシェルジュが認知されてきた！

- 「頑張ってるね〜」と声かけをしてくれる市民が増えた！
- 職員にも挨拶をするよう心掛けた。自分が挨拶をすることで、コンシェルジュの存在や活動を他の職員にも知ってもらいたい。
- 他市の職員をご案内したとき、「うちの市では行っていない良い取り組み」と言ってもらえた。同じ行政職員から良い取り組みだと評価していただき、誇らしい！
- 職員から、労いの言葉をかけてもらうことが増えた。



駿河区役所保険年金課
浦田さん



駿河福祉事務所生活支援課
櫻井さん



市民局戸籍管理課
山本さん



経済局商業労政課
鈴木さん

成長を実感！次はこうしよう！

- すぐに所管課がわからず時間がかかってしまった。
普段から様々な業務に関心を持ち、勉強しなければ！
- 回を重ねるごとに自信がつき、本市のPRをしながら、来庁者を案内できるようになった！
- 「全ての来庁者に挨拶」にチャレンジ！
挨拶をすると、ほとんどの方が会釈や挨拶で返してくれる。
挨拶をするだけでも“おもてなし”の気持ちを感じてもらえる。



保健福祉長寿局障害福祉企画課
成岡さん



総務局
コンプライアンス推進課
上原さん

コンシェルジュ check!

私たち、気になりました！

- ⚠ エレベーターホールで、職員が大声で話をしていて、市民の方との会話が聞き取れない。
- ⚠ 市民の方が待っているのに、先に職員がエレベーターに乗ってしまう。
- ⚠ 名札を付けていない職員、サンダル履きで庁舎内を歩いている職員。

おもてなしマインドの波及（取組紹介2）

コンシェルジュが「おもてなしマインド」の伝道師となり、

議会事務局が、局内研修「おもてなし教室」を実施！

局オリジナル研修！

講師紹介！！



職員コンシェルジュ
議会事務局調査法制課
幸田優香さん

「お客様にとって気持ちの良い対応とは」・・・？

議会事務局職員としての「おもてなし」をスキルアップさせるため、コンシェルジュの研修で学んだ内容や、経験を通して感じた思いなどを局内の職員に伝えました。

【研修の概要】

日 時：令和2年1月9日（木）14:00～16:00
会 場：議会特別応接室
参加者：議会事務局職員 14名

【研修プログラム】

- 1 自分が普段している市民対応を振り返る
- 2 コンシェルジュ事業の紹介
- 3 自分の強みを活かした「おもてなし」について考える
- 4 顧客心理と第一印象を決める5つの基本の紹介
- 5 今後の自分のおもてなしについて考える



受講者の声

- ・ 自分に「強み」があると感じる事ができた。「強み」を活かして市民対応をしていきたい！
- ・ 日頃の自分の接遇を見直すよきっかけになった！

「第一印象を決める5つの基本」をご紹介します！ ～ コンシェルジュ接遇研修から ～

挨拶

豊かな人間関係作りの第一歩
「先手で・相手の目を見て・相手に合わせて・大きな声で明るく・続けて」

表情

豊かな表情をつくるトレーニングで心から笑顔を。
「口角を上げる！眉を動かす！」

身だしなみ

相手に対する「身だしなみ」。TPO に合った服装を。
身だしなみの3原則！ - 「清潔感・上品・控えめ」

言葉遣い

心遣い・気遣いを形に表す話し方。クッション言葉を入れる。
「明るく・やさしく（優しく・易しく）・美しく」を心掛ける。

態度

目に入る言葉。「誠意・熱意・創意」などを外面的態度に表現する。

みなさんは意識
していますか。



これからもコンシェルジュ通信を通じて、

職員全体へ🔥「おもてなしマインド」を熱伝導🔥させていただきます🎵

【発行者】総務局市長公室広報課 広聴係
人事課 人材育成係