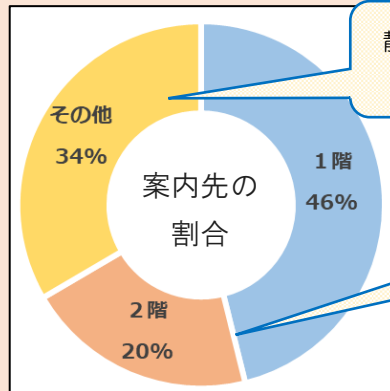


職員コンシェルジュの活動記録

対応実績 (R1.7.1~12.27)

ご案内した人数 単位:人

	静岡庁舎	清水庁舎	駿河区役所	合計
1階	496	460	415	1,371
2階	179	126	302	607
その他	519	238	237	994
合計	1,194	824	954	2,972



静岡庁舎は、「茶木魚」へのご案内が多数!

3庁舎とも、1、2階は区役所(戸籍住民課や保険年金課)へのご案内が多数!

▶ 平均値(2時間/回)
対応人数 **36.7**人

活動の様子

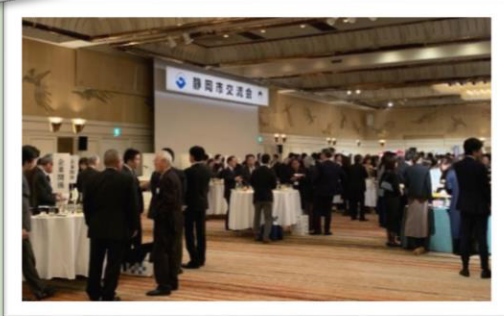
最初は緊張していたコンシェルジュたちも、2巡目、3巡目を経験し、市民対応スキルが向上しています!



◎ こんな活躍もしました ◎

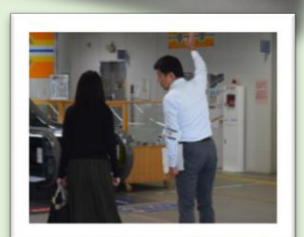
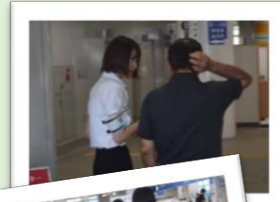
静岡市交流会 (@東京プリンスホテル)

今年のテーマは「静岡流のおもてなし」! コンシェルジュ1期生・2期生が、参加者の皆さんをお迎えしました。



「駿河区コンシェルジュ」のご紹介!

今年度誕生したコンシェルジュ(2期生)が伝道師となって、駿河区役所の職員に「おもてなしマインド」を伝授。8名の「駿河区コンシェルジュ」が誕生しました。目印は、シルバーのネームプレート!



おもてなしマインドの波及（取組紹介）

コンシェルジュが「おもてなしマインド」の伝道師となり、

観光交流文化局が、局内研修を実施！



コンシェルジュの事前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。

♡ **一番伝えたいメッセージ** ♡

皆さんはすでに「おもてなしマインド」を持っています！ということです。

講師紹介!!



職員コンシェルジュ
観光交流文化局
観光・交際交流課
中村 響さん

【研修の概要】

テーマ：「おもてなしについて考えてみよう！」

日時：12/4（水）15:30～17:00（90分間）

会場：本館4階 42 会議室

参加者：局内職員9名（非常勤職員～主査級職員）



【研修プログラム】

- 1 今回の研修の目的について（講義）
- 2 自分が普段している市民対応での「おもてなし」を振り返ってみよう！（グループワーク）
- 3 「おもてなしコンシェルジュ」について知ろう！（講義）
- 4 「おもてなしマインド」を相手に伝えるためには、どうすればいいか考えてみよう！（グループワーク）

受講者の声

- ・ 自分の中にすでに「おもてなしマインド」があるということ意識をしたことがなかった。
今後は自信を持って、より良い市民対応を心掛けたい。
- ・ 「おもてなしマインド」を持って市民の方に接しているつもりだったが、改めて考えてみると、改善したほうが良い点があった。自分の「おもてなしマインド」に満足せず、これからも市民の方が「静岡市のおもてなしって素晴らしいね！」とってもらえるように頑張りたい。
- ・ あまり接する機会のない他課の方とのグループワークは、自分とは違った視点での意見を聞くことができ、とても有意義だった。
- ・ おもてなしコンシェルジュとしての心構えや接して気づいた点を聴くことができたので、課内で共有して市民対応の向上に努めていきたい。



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