

【第1回】振り返り会議を開催しました！（9/25）

「振り返り会議」は、コンシェルジュの活動を通して感じたことを皆で話し合い、
フィードバックすることにより、今後の更なる改善につなげる会議です。

- なんとなくコンシェルジュ業務を振り返るのではなく、Keep・Problem・Tryの3点に着目して振り返る「KPT法」を使い、「今できていること」や「起こっている問題」を掘り起こしました。
- 同じコンシェルジュ業務でも、そこで体験する、感じることはそれぞれで違います。その「違い」を共有することで、経験が重層的になり、更なる改善へつながります。

KPT法

Keep 嬉しかった・やってよかった

Problem 困った・わからなかった

Try 工夫する・これからやってみる

「うれしかった!」「困った!」「もっと工夫できる!」を共有!



他のコンシェルジュの
体験談は参考になった。



悩んでいたのは自分
だけじゃなかった!



一人で考えても解決できなかったが、
皆と意見を共有して光が見えた!



話し合うことで共感すること
も多く、自信につながった!



伝えることに必死で、聞くこと
が足りていなかったと反省。

💀 課題・難しかったこと 💀

- 💀 声かけのタイミングがなかなか計れない。
- 💀 答えられなかったらどうしようと不安。
- 💀 ご案内する担当課がわからなかった。
- 💀 知識不足でスマートに案内ができない。



💡 解決・うまくいく方法! 💡

- 💡 まずは積極的に挨拶をすると、声かけしやすい!
- 💡 わからないときは、焦らず落ち着いて対応。
総合案内や他課の職員とうまく連携を!
- 💡 コンシェルジュ同士で情報共有をしよう!
- 💡 広報紙や新聞を常にチェックして、日頃から
情報収集しよう!

コンシェルジュの成長記録 (part 1)

7月からスタートした職員コンシェルジュ。最初は緊張していたコンシェルジュたちも、
経験を重ねるごとに成長しています。コンシェルジュの成長の様子をご紹介します！



研修を経て、
いざ実践！



CHECK!!

爽やかコンシェルジュ!!



総務局職員厚生課
内藤 慎二さん

☆ コンシェルジュの活動を通して ☆

- 初回は緊張…でしたが、2回目は周囲をよく見て、案内以外の要素（笑顔、ご案内中の会話、身振り手振り）を意識した対応ができました！
- 振り返り会議で、他のコンシェルジュが、「総合案内や近くの窓口職員を味方にするといい！」と言っていたことを思い出し、自分で判断ができない場面も他者と協力して対応することができました！
- スピーディーで素早いご案内ができるよう、これからも、庁舎内の各場所の把握、案内率の高い所管課の業務内容の理解に努めていきます！

☆ 来庁者からの嬉しいお言葉 ☆

- 「市役所で移動時間が楽しめるとは思わなかったよ。」と喜んでいただくことができました。（※「茶木魚」への案内の道中。）
- 「丁寧に案内してくれてありがとう！」とお礼の言葉をかけていただきました。

次回の
コンシェルジュ通信も
お楽しみに★



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🎵