

合言葉は、**✧寄り添いファースト✧**

静岡庁舎



清水庁舎



各庁舎1階フロアにコンシェルジュが立っています！

駿河区役所



案内係の腕章と
金のネームプレートが目印です♪

26名のコンシェルジュが誕生！

“職員コンシェルジュ”
7月1日 3庁舎一斉スタート！

コンシェルジュ事業が目指すものは…

市民満足度の向上

市役所には、どこへ行ったらいいのかと迷ったり、総合案内機能にプラスアルファのご案内が必要な方が来庁されます。

コンシェルジュは、そんな来庁者に寄り添って、用件を伺い、窓口を案内します。

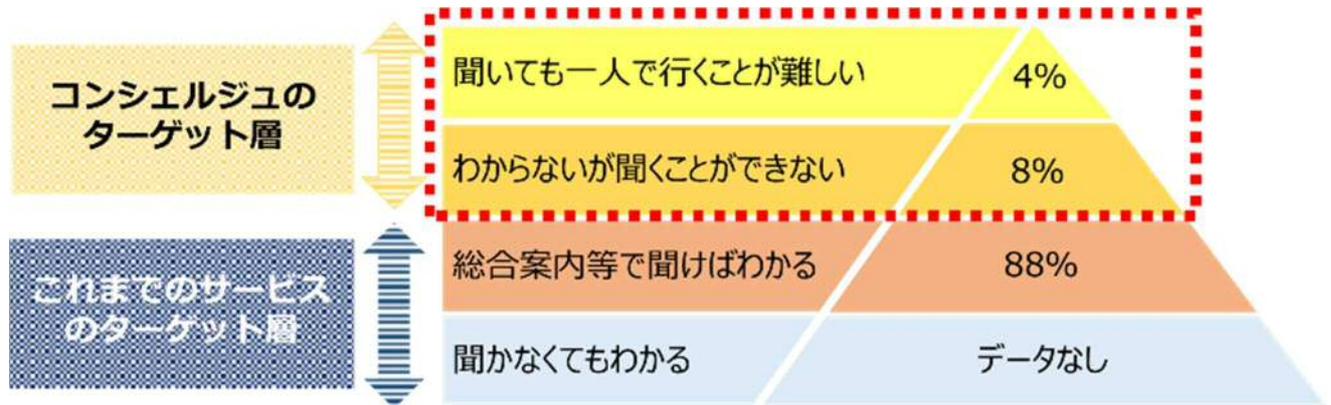
職員の育成

職員自らが「自分ができるおもてなし」を考え、行動し、より良い対応を目指してスキルアップしていきます。

そして、全職員に「おもてなしマインド」を波及させ、“職員総コンシェルジュ”の実現を目指します。

コンシェルジュって、何をするの??

コンシェルジュのターゲット層は…



コンシェルジュの役割は…



積極的な声かけ！
付き添い！
ご案内！



日時 ▶ 【静岡庁舎】月曜日及び金曜日 午前10時～正午まで
【清水庁舎・駿河区役所】月曜日及び毎月1日 午前10時～正午まで
※ ただし、配置日が休・祝日の場合は翌開庁日等とする。

目指すは「職員総コンシェルジュ」！！

令和元年6月28日
市長定例記者会見



来庁者一人ひとりに合った寄り添い方を職員が自ら考え、行動する、「職員の対応能力のスキルアップ」に期待したい！

1 事前研修では・・・

エンパワメント研修 (6/5実施)

自分の強みを活かした “おもてなし”について考える研修

- ・ それぞれが目指すコンシェルジュ像の発表やグループワークを行いました。

「強み」とは…

『本人が意識しなくても出てくる
思考、感情、行動』など、表に出て
きやすい素質です。



市長から激励
コメントも！



「ハートフル = ころがあったか」
を意識しよう！



「自分の強み」を意識して
コンシェルジュに活かしたい！



26ト26色のコンシェルジュが誕生！！



明るい笑顔・良い姿勢・
丁寧な言葉を常に意識
しよう！



相手の気持ちになって丁寧に
対応することを大切にしたい！



おもてなし接客研修 (6/25実施)

元 JAL の CA による ハイグレードな接客研修

- ・ 自分のスピーチする様子を動画で見ることで客観的に自分の姿を振り返りました。
- ・ ロールプレイを実施することで、自分では気づかない癖や仕草まで意識した市民対応マナーを学びました。

2 さあ、いよいよコンシェルジュスタート！

- ③ 初めは不安だったコンシェルジュたちも、**自信を持って案内ができるようになっていきます！**
- ③ 「もっと知識を増やそう」など、**より良い対応をするための改善策を自ら考え、次に活かそうとする姿勢が見られます！**



👉 来庁者の声 ~コンシェルジュが対応した来庁者から、嬉しい言葉をかけていただきました~

- ・「行き先が色々あって迷うので、案内してもらえて助かりました。これからも続けてほしい。」(高齢女性)
- ・「コンシェルジュが立っていると気軽に聞けるので、良い試みですね。」(40代女性)
- ・「初めて来ましたが、入口に入ってすぐに声をかけてもらったので用件が早く済みました。」(大学生)



👉 コンシェルジュの声 ~職員意識にも変化が見られます~



- ・「用事を済ませた方が、「親切にありがとう」と、お礼を言いに戻ってきてくれた。すごく嬉しかった。」
- ・「事前に各階の課を確認しておいたので、エレベーターホールで迷っている方をスムーズに案内できた。」
- ・「自分の知識不足を痛感。次回までもっと業務の知識を増やし、案内できるようにしたい。」
- ・「視覚障害の方に、今回はもう少しわかりやすい声掛けができればいいと感じた。」

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🎵