

## 第1回振り返り会議を行いました (9/17)

コンシェルジュの活動を通して感じたことを皆でフィードバックすることで、今後の更なる改善につなげます。

### ▶▶ 経験を価値に変える

#### ● 「KPT」でリフレクション！（内省・振り返り）

体験すること、感じることはそれぞれ違います。今後の活動に活かすために、その「違い」を共有しました。

#### Keep : 嬉しかったこと、やってみて良かったこと

- ・市民の方からの「ありがとう」が嬉しい！
- ・事前に勉強した他業務の知識が役に立った！

#### Problem : 困ったこと、わからなかったこと

- ・声掛けのタイミングが難しい。
- ・知識不足で案内先がわからなかった。

良かったことをさらに良くする！

その問題を解決する！

#### Try : もっと工夫できそうなこと、これから挑戦したいこと

- ・来庁者全員に気持ちのいい挨拶をしよう！
- ・知識を習得し、スムーズな案内ができるようになりたい！

### ▶▶ スキルアップ

#### ● ブラインド・トークから、伝える言語技術を学びました！

##### ブラインド・トークでは…

2人1組で交互にアイマスクをし、アイマスクをつけていない人が、手元の写真にどのような光景が写っているのかを、アイマスクをつけた人に言葉で伝えました。

うまく伝わった点や、伝わらなかった点を確認し合い、「どうすれば正確に伝わるのか」を考えました。



★ 「伝える」ためには、相手が理解できるような丁寧な説明が必要！

★ 「伝える」時に必要なのは、言語技術だけではなく、どの程度伝わっているのかを確認しながら説明をすること！

ここで学んだことを、  
次回のコンシェルジュ業務  
で Try しよう！！



伝えることの難しさを実感しました！

市民に積極的に声掛けを！  
みなさん一人ひとりがコンシェルジュになりましょう！

## コンシェルジュの声をお届けします！

### 嬉しかった！次回も頑張ろう！

- ・ ご案内した市民の方が、帰りがけにもう一度、「ありがとう」と声をかけてくれた！
- ・ 質問されて分からなかったことも、一緒に調べながらご案内をしたところ、感謝の言葉をいただいた！
- ・ 緊張したが、たくさんの人に声をかけることができた。引き続き頑張ろう！



### コンシェルジュをやっていて感じたこと

- ・ マスクをしていて顔の表情が伝わりにくいため、声の掛け方やトーンを変えるなど、プラスアルファの気遣いが大切。
- ・ 挨拶をすることがご案内のきっかけとなった。挨拶をすることの大切さを感じた。
- ・ 常に様々な情報に関心を持っておくと役に立つ！アンテナを高く！
- ・ まだまだ他課の業務が把握できていないことを痛感。特に、市役所に来庁する機会が少ない市民の方は、想像以上に不安な気持ちで来庁している。
- ・ 玄関口から入ってくる方だけではなく、広い視野で、フロア全体を見渡せるようにしたい！



今後も3期生の活動の様子を  
発信していきます！

【発行者】総務局市長公室広報課 広聴係  
人事課 人材育成係