

3期生の総まとめ！コンシェルジュ活動を振り返ります

## 最後の振り返り会議を開催 (R3.3.9)

### コンシェルジュ活動の振り返り



最初は不安でいっぱいでした…

市民から感謝されることで、やりがいを感じるようになった！

積極的に声掛けをすることで、自信がついた！

### 局内研修の振り返り

#### 研修で気を付けたことは？

- 見やすい資料づくり、グループワークの取り入れ
- 「主役は受講者」と「楽しい研修」を意識
- 自分の言葉でわかりやすく説明
- 受講者の様子をしっかり観察
- 文字だけではなく、写真などで視覚的に伝える
- 体験談は、具体的にわかりやすく伝える
- 市民対応が少ない職場でも応用できるように工夫

#### 次回はこうしたい！内省から得られた気付きは？

- 受講者の理解度を確認する余裕がなかったので、時間に余裕を持たなければ…。
- 局内研修の受講者が、職場に帰ってから他の職員に伝えるための工夫を考えたい。
- 色々な職種の方が参加しているので、「誰に」「何を」伝えたらいいかをしっかりと整理したい。
- 堅苦しくならず、自分の言葉でしっかり整理して伝えたい。
- 受講者が接遇やロールプレイを体験できる時間を設けたい。

## 一年間を振り返り、「所感」を述べました

(局長会議 R3.3.15)



財政局税務部滞納対策課  
中島さん

コンシェルジュの経験を多くの職員に伝え、「おもてなしマインド」溢れる市役所を目指したい。



総務局人事課  
望月さん

コンシェルジュの活動や局内研修の経験は、とても貴重な学びの場となりました。

# コンシェルジュを経験して… 「3期生の思い」

市役所の仕組みを勉強することができた。普段の市民応対を考えるきっかけになった。



コンシェルジュになってから、上司に「肝が据わっている」と言われた。度胸がついた!



現場に立ってみると、思っていたより楽しかった。市民からの感謝の言葉は、何より嬉しい!



視野が広がったと実感。

声をかけてくれる職員がいて嬉しかった!充実した時間だった。

市の業務は多岐にわたっている。困ったことがあっても、仲間がいるから頑張れた!

コンシェルジュは特別な業務だと思わず、普段の業務にも活かしていきたい。



コンシェルジュは気になっていたけど、自分から手をあげることができなかった。この機会に経験できて本当によかった。

人前で話すことに慣れたことが、何より嬉しい!



他の職員に、「あの人の応対を真似しよう!」と自然に思ってもらえるようにになりたい。

出会えたことに感謝!!

令和3年度は6月に4期生が誕生します!  
目指すは、「職員総コンシェルジュ」!



3期生のみなさん、引き続き、全庁へ「おもてなしマインド」を波及してってください!