



3庁舎で、  
おもてなし職員コンシェルジュが活動中！  
令和3年度は、4期生26名が  
誕生しました。



## コンシェルジュ事業の目的

- ★ 市民満足度の向上
- ★ 市民対応を基軸とした職員の人材育成

目指すは、“職員総コンシェルジュ”！

コンシェルジュは、案内係の腕章と金色のネームプレートが目印です♪

## コンシェルジュは何をしているの？

コンシェルジュは、市役所に来庁された方へ、

- ★ 積極的に声を掛け、ご用件を伺います
- ★ 行き先の窓口（課）をご案内します
- ★ 必要に応じて、付き添いを行います

## コンシェルジュはいつ活動しているの？



### 静岡庁舎

毎週月曜日・金曜日  
10:00~12:00



### 清水庁舎・駿河区役所

毎月月初の日と毎週月曜日  
10:00~12:00



窓口まで  
ご案内します！



窓口を確認するため、  
書類を拝見します。



ご用件を  
お伺いします。

どちらか  
お探しですか？



## ～ 4期生の誕生まで～ 事前研修 ▶ ネームプレート交付

### ★ エンパワメント研修 (R3.6.9)

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、初のオンライン研修となりました。

コンシェルジュ事業の目的や概要を理解し、自身が目指すコンシェルジュ像のイメージを膨らませました。  
コンシェルジュに向けて、モチベーションを高めました！



「目指すコンシェルジュ像」を発表▶グループ内で共有

### ★ 接遇研修 (R3.6.15)

気持ちよい市民対応ができるよう、客観的に、身だしなみや言葉癖などを確認しました。  
実際のご案内を想定し、ケーススタディでロールプレイ！



「挨拶の仕方」や「身だしなみ」を確認



「窓口のご案内」



「車椅子の方のご案内」

### ★ ネームプレートの交付 (R3.6.25)

コンシェルジュ一人ひとりが市長に意気込みを述べ、市長から、ネームプレートが手渡されました！



丁寧かつ誠実な対応を  
心がけます！



市民の方に安心感を与え  
られるようなコンシェルジュ  
を目指します！



今後も、4期生の活動の様子を発信していきます！

コンシェルジュが各課へ来庁者の方をお連れした時は、スムーズな  
引き継ぎができるよう、ご対応をよろしくお願いいたします。

【発行者】市長公室広報課 広聴係 (内線) 81-2148  
総務局人事課 人材育成係 (内線) 81-2166