# コンシェルジュ通信

Vol.13

令和3年11月発行



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
- ★ 市民応対を基軸とした職員の人材育成

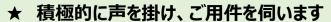
目指すは、"職員総コンシェルジュ"!





# 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、



- ★ 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。





# ~ 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!







★ 接遇研修(R3.6.15)

気持ちよい市民応対ができるよう、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!







### ★ ネームプレートの交付(R3.6.25)

コンシェルジュー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!







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