

☆ コンシェルジュとは、接遇等の研修を受け、来庁者への積極的な声掛け、窓口へのご案内・付き添い等を行う職員です。
静岡庁舎（毎週月・金 10～12 時）、清水庁舎・駿河区役所（毎月月初の日と毎週月 10～12 時）で活動中です。

コンシェルジュ4期生による局内研修を実施中です ～ 研修の様子を紹介 ～

研修の目的

職員コンシェルジュの「おもてなしマインド」を全庁に波及し

「職員総コンシェルジュ」を実現する

コロナ禍で「オンラインの活用」・「密にならないワーク」など、各局が創意工夫を行い、研修を実施



都市局

オンラインの活用



葵区

市民対応場面をロールプレイ



市長公室、危機管理総室、総務局

PC 持参型



企画局

目隠した相手に写真の内容を説明（ブラインド・トーク）
聴き手は、聴き取った内容を絵に描き、答え合わせ



経済局

オンラインの参加者も交え、
市民対応についてディスカッション



駿河区

参加者の代表者がブラインド・トーク
を行い、コンシェルジュが解説



教育局

自己紹介でアイスブレイク
他者との会話から、相手の「強み」を見つける



観光交流文化局

内容① 職員コンシェルジュの役割と事前研修等で学んだこと

▶ コンシェルジュの役割

コンシェルジュが主に案内するのは、「行き先の窓口等がわからないが、総合案内等に聞くことができない方」、「総合案内等で場所を聞いても、一人で行くことができない方」です。実際にフロアに立ってみると、そういった方が一定数おり、コンシェルジュの必要性を認識しました。

▶ 事前研修等で学んだこと

- ・ 自分の「強み」（気付いたら自然ととっている行動など、表に出てきやすい素質）、接遇、相手に伝わりやすい論理的説明方法等、様々なことを学びました。これらは、通常業務にも活かしています。
- ・ 基本的な接遇、市民対応場面のロールプレイを通して基本の型はおさえつつも、状況に応じた対応の必要性を感じました。
- ・ 振り返り会議において、コンシェルジュ同士で活動内容を共有したことで、「もっとこうしたらより良い対応ができる」という改善策を見出すことができました。



市民局



建設局

内容② コンシェルジュの体験談等



清水区



財政局

- ・職員は当たり前に分かること（課の場所等）でも、わからない来庁者が多いことを知りました。
- ・来庁者の多様性を目の当たりにし、「幅広い視点で対応しなければ！」と、視野が広がりました。そして、普段の業務でも気配りができるようになりました。
- ・思い込みで間違った課を案内してしまいました。1つの課でも内容によって受付場所が違うことがあるので、相手の話をしっかり聞いて確認をしなければと反省しました。
- ・挨拶は御案内のきっかけになり、とても大切です。職員同士でも普段から挨拶をすることで、気持ちよく仕事ができます。
- ・市民の方からの「ありがとう」は、とても嬉しく、モチベーションになります。職員も一緒に手助けをしてくれたりと、連携した御案内ができました。
- ・コンシェルジュは、案内以外にも色々なことを聞かれます（ワクチン接種の予約方法、イベントの詳細等）。知識向上のため、普段から他課の業務や市の取組などの情報収集をするようになりました。

内容③ これからの市民対応について、自分ができる「おもてなし」とは

▶ 研修を受講した職員からの意見

- ・市役所から送付する通知文等は、市民にわかりやすい内容になっているか、市民目線で見直したい（専門用語を使わない、会場の案内図を付ける等）。
- ・電話対応、窓口対応、職員同士の会話など、「相手のことを思いやる気持ち」を持って行動したい。
- ・日々の業務に意識が向いており、所属外の来庁者への対応を意識することが少なかった。これからは、所属課だけでなく、庁舎内で困っている市民の方がいたら、積極的に声をかけてみようと思う。



環境局



独立機関等

受講した職員の感想（一部抜粋）

- ・同じ局内の職員が講師だと、モチベーションが上がります。研修で得た知識や講師の思いを、課内で他の職員にも広げていきたい。
- ・コロナ禍により短時間の研修でしたが、体験談を交えた説明だったので、とても分かりやすかった。
- ・成功体験や失敗経験を踏まえ、改善策を前向きに考えており、講師の「おもてなしマインド」が伝わった。
- ・市職員としての在り方を改めて考えるきっかけになった。コンシェルジュでなくても、自然と相手を思いやった行動がとれるような職員になりたい。
- ・より質の高い御案内ができるように、専属のコンシェルジュ（職員）がいれば、市役所内で他部署の職員にも市民対応について指導でき、市民サービスも向上するのではないかと。
- ・コンシェルジュ事業は、市民ニーズに応える必要性の高い事業であり、コンシェルジュだけではなく、職員一ひとりの意識改革が必要だと思う。
- ・市役所の近くに住んでいる方から、「区役所は近いけど遠い存在」と言われたことがある。今後、来庁者に不安な思いをさせないためにも、少しでも寄り添い、おもてなしの心で対応していきたいと思った。