

☆ 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期生の総まとめ ～ 今期の活動を振り返りました ～

最後の振り返り会議を開催！これまでの活動を振り返り、コンシェルジュを経験したからこそ思うことや、コンシェルジュ事業への意見・提案などを共有しました。（R4.3.15）



コンシェルジュを「やってよかった」と思うこと



- ・ 市民の方に感謝されることに達成感を感じ、普段の業務においてもモチベーションが上がった。
- ・ 市民対応を通じて、普段から市民目線の対応を考えるようになった。また、傾聴スキルの向上など、市民対応力をブラッシュアップできた。
- ・ 他部署の業務を覚えることができた。また、職員同士の横のつながりができた。
- ・ 強み診断で知った自分の「強み」を、コンシェルジュだけではなく本来業務でも活かすようになった。

➡ **普段の業務や市民対応に活用できる**

「もっとこうすればよかった」と思うこと

- ・ 質問された内容がわからず、案内先を間違えてしまった。最新の市政情報や他課の業務等の情報収集が足りていなかった。
- ・ 臨時開設窓口（コロナ関係の給付金など）やイベント情報などを事前に調べておけばもっとスムーズな御案内ができたと思う。
- ・ 局内研修は、コロナ禍により座学が中心になってしまったが、もっと受講者から意見を聞く場を設けたり、ワークや市民対応のロールプレイができればよかった。

➡ **常にアンテナを張り、視野を広げて情報収集することが大切**



コンシェルジュの活動や事業に関する意見・提案



- ・ 現在の服装は「スーツ・腕章」だが、スーツ姿は市の職員だと認識されにくく、市民の方から「話しかけにくい」と言われたことがある。フォーマルよりも、柔らかい印象にする方がいいと思う。
- ・ コンシェルジュは、御案内等で庁舎内を動き回るので、動きやすい服装・歩きやすい靴の方がいい。
- ・ 「職員総コンシェルジュ」の実現には、局内研修でおもてなしマインドを波及するだけではなく、全職員がコンシェルジュを経験できるような仕組みを考えてはどうか。
- ・ コンシェルジュを実践することで得る価値は計り知れないものがある。各局の代表者や若手職員だけではなく、より多くの職員にコンシェルジュを体験してほしい。

➡ **今後のコンシェルジュ事業へ繋げていく**



4期生から一言 ～コンシェルジュの活動を振り返って～



今後、自分が御案内する立場であっても、引き継がれる立場であっても、おもてなしの心を忘れずに接していきたい。



自分では取り組まなかつただろうなと思うと、貴重な経験ができた。感謝!

「職員総コンシェルジュ」の実現には、一人ひとりの心掛けが大切だと気付いた。

研修で「自分の強み」を考える機会があった。強みを意識して市民応対をしてみると、自然と行動できることが多くあったので、これからも業務の中で活かしたい。



実際にコンシェルジュをやってみると、来庁者から、事業の内容など想定外の質問をされて戸惑った。その経験のおかげで、今では他課の業務にも詳しくなり、市民に寄り添った応対を自然と心掛けるようになった。

市役所の業務をもっと勉強して、今後の業務の糧にしていきたい。



今まで関わりがなかった業務のことも、たくさん学ぶことができた。

4期生の皆さんと関わったことも、大きなこと。今後他の業務で関わりがあった際は助け合いたい。

やってみて損はなかった。局内研修では、この経験を庁内の職員に伝えることができた。濃厚な1年だった。



来庁者が1度で用事を済ませられるよう、たらい回しにならないよう、今後も意識したい。

局内研修で他の職員にも「おもてなしマインド」を広げることができてよかった。



自分の活動を内省し、それを他者とも共有し、自己知識や経験値を高めていくことは、すごく価値がある!

自分自身が成長できた。コンシェルジュは他の職員にも勧めたい!



コンシェルジュではない日も、すれ違った方に挨拶をしたり、積極的に声掛けができるようになった。

自分を大きく変えなくても、強みを活かしてやっていけばいい!と思うことができた。そこからは、肩の力を抜いてコンシェルジュをやることができた。

ハートがあればOK! 優しさや助けたい気持ちが伝われば大丈夫!

昼休み、1階の案内板を見ている方に声をかけて案内することがあった。普段なら気付きもしなかったと思う。コンシェルジュの経験を通して、市民目線になって役所の職員として行動するという心持ちができた。



4期生の活動は令和4年5月まで続きます。
これからも「おもてなしマインド」を全庁へ波及して行ってください!

【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