

コンシェルジュは各庁舎1階で来庁者をご案内しています！

8月23日  
振り返り会議

## 8月までの活動を振り返りました

コンシェルジュの意見をピックアップしてお伝えします。  
日頃の市民対応の参考としてみてください！

### KPT法で振り返り

#### Keep

嬉しかった/やってよかった

- ★「安心した」とお礼を言ってもらえた！
- ★知識がふえた！
- ★市民目線が身に付いた！

継続、さらに強化

#### Problem

困った/わからなかった

- ★知識が少なく、案内に時間が掛かった
- ★案内先でスムーズに引き継ぎできなかった

工夫、改善

#### Try!

工夫する/これからやってみる

- ★あいさつをすると市民が相談しやすい雰囲気が作れる！  
→ 来庁者にはこちらからあいさつ！
- ★市民から多い問合せは報道資料やインフォメーションなどで情報収集！
- ★自分なりの目標を立てて市民対応する

みなさんもTry!



▲「第1回振り返り会議」の様子

### ブラインドトークを体験



▲ お題がどんな画像か、目隠しをしたペアに伝えます

#### 相手に「伝える」ポイント

伝えたいときこそ、相手が理解できているかどうか「聴く」ことも重要。  
コミュニケーションは双方向のものだと再認識しました！



いつもご協力ありがとうございます

### コンシェルジュから

「エレベーターで○階です」と市民の方をご案内したら、中にいた職員が「○階までご案内しますよ」とリレーを繋いでくれて、助かりました！

次号もお楽しみに！

