

コンシェルジュ通信

Vol.19

R5.1月発行

おもてなし職員コンシェルジュとは…

来庁者への声掛け、ご案内、付き添い等を行う職員です。

案内日：静岡庁舎（毎週月・金 10～12時）

清水庁舎・駿河区役所（毎月1日、毎週月 10～12時）

市民対応のポイント

ひとつの市民対応の例から、気づいたことを共有します。



13番の窓口に行きたいんですが、
どちらに行けばいいですか？

と声を掛けられました。

住民票などの証明書を発行する窓口でよろしいですか？
と確認すると、違うとのこと。

実は用事があったのは、**13階**でした。

市役所のどこに、どのような部署があるかわかっている職員の目線ではなく、
来庁者の「わからない」という気持ちに寄り添った対応が大切！



左の例からの気づき

～正しい目的地にご案内するためには～

◆ ご案内の前に**目的**を確認するとよい

持ち物が揃っているかどうか、あわせて
確認できると、さらに丁寧かつ効率的です。

◆ 来庁者が通知や申請用紙を持って
いるようなら、確認させてもらう

通知を発出する所属は、担当課の欄に
静岡庁舎 ○○階 △番窓口 等
記載できないか、ひと工夫してみましよう。



コンシェルジュ5期生の活動

11月22日
振り返り会議

11月までの活動を振り返り、局内研修に向けて準備をしました！



経験を重ねて、
市民目線が
身に付いてきた！

失敗を反省することで、
次の案内が
うまく行った！



各局のコンシェルジュが、市民対応の経験を通じて
おもてなしの心を伝える **局内研修** がスタートします。
この機会に日々の市民対応について、考えてみてください。



聞いた人がおもてなしを
実践したくなるような
研修にしたい！

すべての職員が
市民対応を「自分ごと」
として考えてほしい！



Thank you! 次号もお楽しみに！

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