

竜王町すまいる接客アクションプラン 2021

目標1 温かいあいさつと声かけを！

■実現のために

- アクション1 笑顔であいさつと声かけに心がけましょう。
- アクション2 職員同士で「ありがとう」「おつかれさま」、感謝や労いの言葉をかけ合いましょう。
- アクション3 相手に好感を与え、ＴＰＯに応じた服装で対応しましょう。

目標2 スピーディで親切、プライバシーに配慮した適切な対応で、安心のサービスを！

■実現のために

- アクション1 来庁者の目的を把握し、親切で適切な対応に努めましょう。
- アクション2 面談や電話等による対応の際には、常にプライバシーの保護に配慮しましょう。
- アクション3 離席時や外出時に自分の所在や行き先がわかるよう周囲に伝えましょう。
- アクション4 職場内の整理整頓を心がけ、スピーディな対応ができるよう準備をしましょう。

目標3 良好なコミュニケーションで、風通しの良い職場づくり！

■実現のために

- アクション1 所属内において「ハウレンソウ（報告、連絡、相談）」ができ、上司は「オヒタシ（怒らない、否定しない、助ける、指導する）」に努めましょう。
- アクション2 所属内や係内等で意見交換の機会を多く持ち、積極的に意思疎通を図りましょう。

目標4 仕事と生活の調和「ワーク・ライフ・バランス」の実現を！

終礼の実施等によりメリハリをつけましょう！

■実現のために

- アクション1 退庁予定時間を決めて、メリハリのある働き方をしましょう！
- アクション2 個別の事情や背景を理解し合い、チームで助け合って仕事に取り組みましょう！
- アクション3 プライベートの時間を大切に、リフレッシュして、仕事にのぞみましょう！

評価方法および指標の設定

■評価方法：半期ごとに、所属長および来庁者へアンケート調査を実施し、評価および改善を図る。

■評価区分：「よくできている」「概ねできている」「あまりできていない」「全くできていない」

■アンケート項目

来庁者用①「職員から、挨拶や困ったときの声かけができていましたか。」

- ②「あなたの用件について、早く、親切、適切に対応できましたか。」
- ③「プライバシーの保護に配慮した適切な対応ができていましたか。」
- ④「職員の印象はいかがでしたか。」

職場用①「職員同士で、感謝や労いの言葉がけができていますか。」

- ②「来庁者の用件に対し、スピーディに親切、適切な対応ができていますか。」
- ③「職場内の整理整頓ができていますか。」
- ④「退庁時間を決めて、メリハリのある働き方に努められましたか。」

■指標の設定：いずれの項目も、2021.12 月末までに「概ねできている」以上が 8 割以上となること。