

宮城県美里町 御中

平成27年度

調査報告書

— 接遇対応評価測定 —

2016年3月31日



- 調査実施要領・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- 訪問調査チェックシート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 電話対応チェックシート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 講師総評・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5～6
- 訪問調査結果一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- 業務場所別調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8～17
- 電話対応調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18～21
- 今後の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22～23

★平成27年度接遇測定調査実施要領

- 目的

CS（住民満足）における「機能サービス」「情緒サービス」をコンサルタントが現場測定をすることによって、前年対比の現状分析と課題を把握する

- 調査対象業務場所

<訪問調査>

- | | | |
|---|------------|----------|
| ① | 美里町役場 本庁舎 | 町民生活課 |
| ② | 美里町役場 本庁舎 | 子ども家庭課 |
| ③ | 美里町役場 本庁舎 | まちづくり推進課 |
| ④ | 美里町役場 東庁舎 | 下水道課 |
| ⑤ | 美里町役場 南郷庁舎 | 町民窓口室 |
| ⑥ | 美里町役場 南郷庁舎 | 教育委員会 |
| ⑦ | 南郷病院 | 受付 |
| ⑧ | 南郷病院 | 外来 |
| ⑨ | 水道事業所 | |
| ⑩ | 健康福祉センター | |

<電話対応調査>

- | | | |
|---|-----------|-------|
| ① | 美里町役場本庁舎 | 町民生活課 |
| ② | 美里町役場本庁舎 | 総務課 |
| ③ | 美里町役場南郷庁舎 | 町民窓口室 |

- 訪問調査 平成28年3月14日（月） 9:30～16:00 各業務場所30分程度訪問
- 電話調査 平成28年3月下旬 3つの課に電話で問い合わせ
- 実施方法 チェックシート（5点法）によりコンサルタントが各業務場所を評価測定
- 調査担当講師 (株)日本マネジメント協会 マネジメントコンサルタント 小嶋ゆかり
- 企画担当 (株)日本マネジメント協会 マネジメントコンサルタント 野口裕一

美里町様 接遇対応評価測定（訪問調査）チェックシート

業務場所： _____

評価段階： 5 満足、 4 やや満足、 3 標準、 2 やや不満、 1 不満

	評価測定項目	評 価
1	施設・設備の美化（駐車場、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況）	5・4・3・2・1
2	案内表示のわかりやすさ（誰でもわかるようになっているか）	5・4・3・2・1
3	身だしなみ（清潔さ、名札着用など）	5・4・3・2・1
4	整理整頓（申請書記入台、受付カウンター周りなどの状況）	5・4・3・2・1
5	挨拶・職員からの声かけ（自発的に行っているか）	5・4・3・2・1
6	応対時の印象（感じの良さ、表情、親切さなど）	5・4・3・2・1
7	言葉づかい（丁寧さ、適切な言葉づかいをしているか）	5・4・3・2・1
8	説明のわかりやすさ（話すスピード、声の大きさ、専門用語を多用していないか）	5・4・3・2・1
9	連携の迅速さ（担当者への取次ぎ、他部署への取次ぎは迅速か）	5・4・3・2・1
10	守秘義務（町民の個人情報など周りに配慮して話をしているか）	5・4・3・2・1
	合 計	

美里町様 接遇対応評価測定（電話応対）チェックシート

業務場所： _____

評価段階： 5 満足、4 やや満足、3 標準、2 やや不満、1 不満

	評価測定項目（電話応対）	評 価
1	呼び出し3回以内で出ているか （呼び出しが3回を超えてしまった時の対応）	5・4・3・2・1
2	部署名・名前をしっかりと名乗っているか	5・4・3・2・1
3	聞きやすいはっきりした声で話しているか	5・4・3・2・1
4	応対時の言葉づかいは適切か	5・4・3・2・1
5	電話を切る際に静かに受話器を置いているか	5・4・3・2・1
	合 計	

今回の接遇対応調査においては、例年同様「機能的・情緒的サービス」の視点から、以下のとおり

- ① 応対姿勢・態度動作⇒挨拶や声がけなど好感の持てる態度行動
- ② 内容に関しての説明⇒状況判断を含む行動や、説明の解かり易さなど、相手の尊重
- ③ 清潔感・快適性⇒施設の利用しやすさや相手を迎える準備を含む清潔感や快適性

という点において評価いたしました。

これらは、住民の視点や立場に立った対応がなされているか、第三回目の接遇対応評価として職員全体で基本対応が意識され実施されているかという点において、定着が図られ、良い習慣となることが望まれます。また、今回新たに接遇評価に加わった課もあり、今後の新たな課題へつながるものと考えます。実際の窓口対応に対しての評価は、不特定多数の住民が短時間の接点において、判断を下すものと考えられます。そこで今回の評価やコメントが今後住民視点の接遇姿勢への期待として、参考となれば幸いです。

3 回目の評価となる今回は、全体的に接遇の第一印象である基本姿勢が定着してきたこと、親切な対応で安心感につながる、という印象を持ちました。良い習慣が定着することは喜ばしいことです。これらは課全体での顧客満足に対する意識と行動が伴った結果と言えるでしょう。

一方で、各課の評価点やコメントを含む内容を振り返ってみると、過不足のない接遇とはいかに難しいかという結果でもあったと考えます。たとえば「もう少し情報が欲しいな」とか「そこから尋ねればもっとスムーズなのに」という印象です。簡潔さを求めながら、一方で十分な説明を求める、しかし余計なことを言うわけにもいかず、どうしたらよいのか、接遇は誠に難しいものです。相手の立場に立つことは当然ですが、詳細は各コメント欄及び今後の課題として提示いたしましたのでご参照ください。

顧客満足の項目は多岐に渡り、一言では結論付けられないのですが、満足を構成するものとして、挨拶や声がけなどの接遇表現のほかに、そこには何が求められているか、ということを理解する必要があります。それは専門性や得意分野などの領域も含みます。満足は常に相手が決めるものである以上、専門性や得意分野・領域を抜きにして顧客満足は語れないからです。このような「見えるもの、見えないもの」を考えることは同時に、顧客満足とはなにかという姿勢を改めて見直す良い機会ではないでしょうか。ここでは「見えないもの」として接遇や専門性に共通することを述べます。

ひとつの例として電話対応の受応えを挙げて説明します。ご存じのとおり電話対応は、掛け手が用件を伝え、聞き手はそれを聞き、相応な対応を行います。この電話対応には、見えない相手の状況を推し量り、情報をどの程度明らかにすべきか、といった機転対応が不可欠です。限定された時間内にやりとりし、互いに伝言を間違えないよう気を配ります。間違いなく聞き取るためには相手が見えないぶん、お互いに何かでカバーし合わなくてははいけません。さて、なにでカバーし合っているのでしょうか。声、言葉、そして気遣い、つまり状況判断です。聞き取り易い声

で話すことや、誤解のない言葉遣いはもちろん、情報に過不足は無いかと気遣い、状況判断して確認し合います。こうした双方向コミュニケーションを成立させるための電話応対は、情報を含め、相手の立場に立つ接遇の縮図といえるでしょう。

ところが皮肉なことに、実際の対面応対だと相手が見えている分、この気遣いが省略され、見えているのだからわかるだろう、といった思い込みに陥ることがあります。こうしたリスクを軽くするためには、出来るだけ互いの理解の誤差を少なくしていく必要があります。応対は、相手の目的が異なれば内容に対する価値が違います。お客様の中には、十分なもてなしを期待する方や、この場では迅速で合理的に応えることをよしとする方もいます。対応する側も、理解に努めながら接することと思います。常に良い状態を保つことが理想であることは自明ですが、ここには人間の手によるバラつきといった限界や、人間の手で行うからこそその可能性が開かれます。

こうした限界や可能性を含んだ人の手による接遇であることを理解し、誤差を少なくするためにはどうしたらよいか、機会あるごとに検討することは、同時に住民とのコミュニケーションのありかたを考えることでもあります。なぜなら接遇や応対の過程は、目的に相応しい状況判断や、それらに伴う倫理的な課題と向き合うことだからです。接遇を通して住民満足のありかたを考えることは、それぞれの専門性に照らして住民満足の本来の意味と目的を意識し、貢献を高めることにもつながります。

これからも皆さんの知恵と行動の積重ねを建設的にとらえ、それらを活用し再構築することが意義深い貢献につながると期待します。

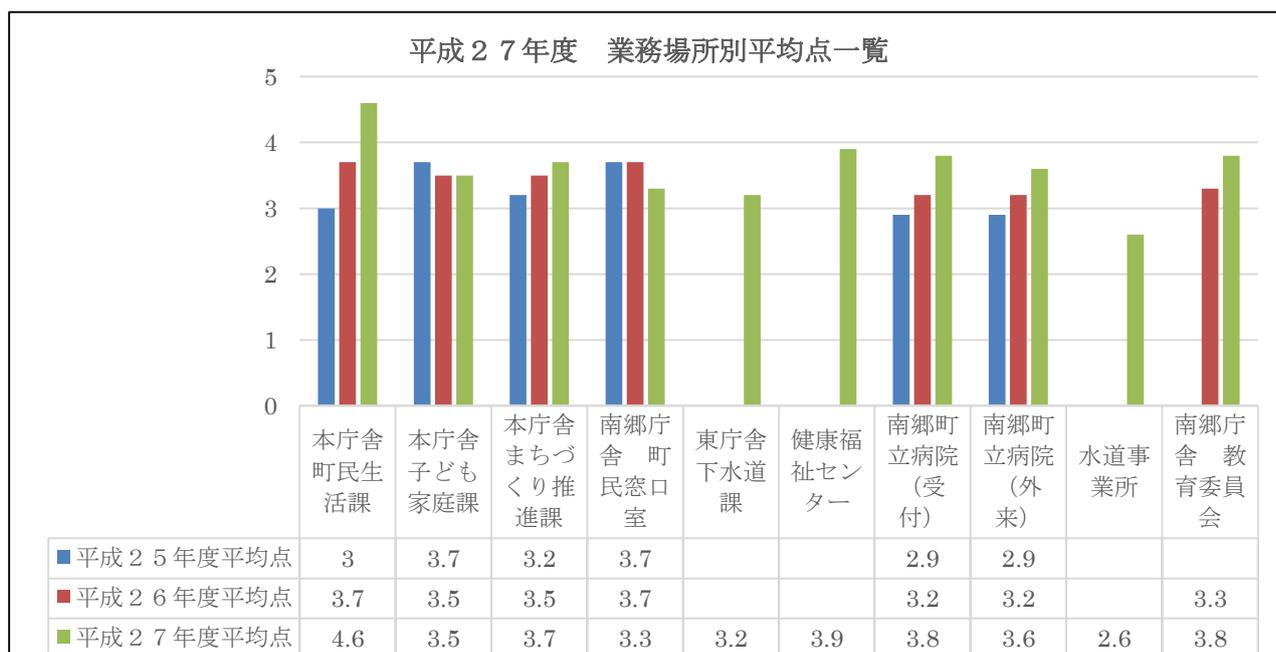
平成28年3月31日

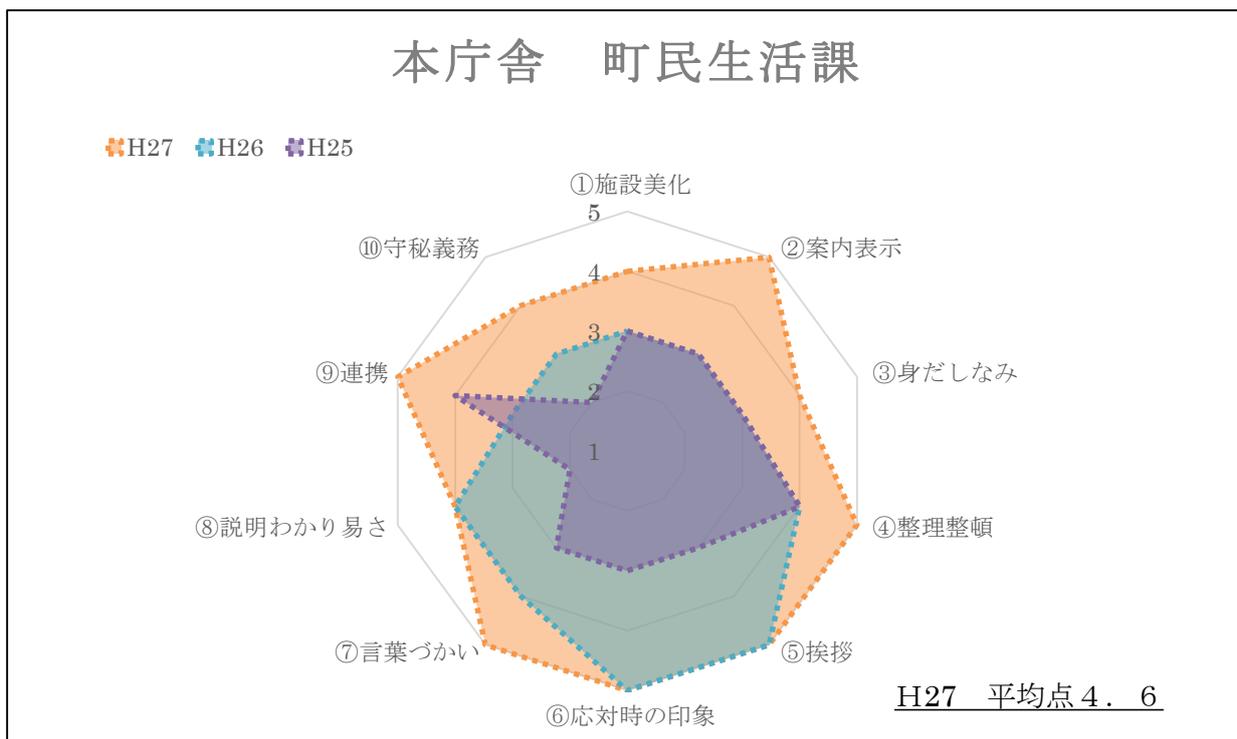
日本マネジメント協会マネジメントコンサルタント
小嶋 ゆかり

★訪問調査結果一覧

	①施設美化	②案内表示	③身だしなみ	④整理整頓	⑤挨拶	⑥応対時の印象	⑦言葉づかい	⑧説明わかり易さ	⑨連携	⑩守秘義務	合計点	平成25年度平均点	平成26年度平均点	平成27年度平均点
本庁舎 町民生活課	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	46	3	3.7	4.6
本庁舎 子ども家庭課	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	35	3.7	3.5	3.5
本庁舎 まちづくり推進課	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	37	3.2	3.5	3.7
南郷庁舎 町民窓口室	5	5	3	4	4	2	2	2	3	3	33	3.7	3.7	3.3
東庁舎 下水道課	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	32			3.2
健康福祉センター	4	3	2	3	5	5	5	5	4	3	39			3.9
南郷町立病院(受付)	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	38	2.9	3.2	3.8
南郷町立病院(外来)	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	36	2.9	3.2	3.6
水道事業所	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	26			2.6
南郷庁舎 教育委員会	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	38		3.3	3.8
項目別平均点	3.5	3.5	3.3	3.5	4.1	3.7	3.6	3.6	3.9	3.3	36.0	3.2	3.4	3.6

※過去3年間の平均点は上昇している！





※平均点急上昇

<講師コメント>

①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

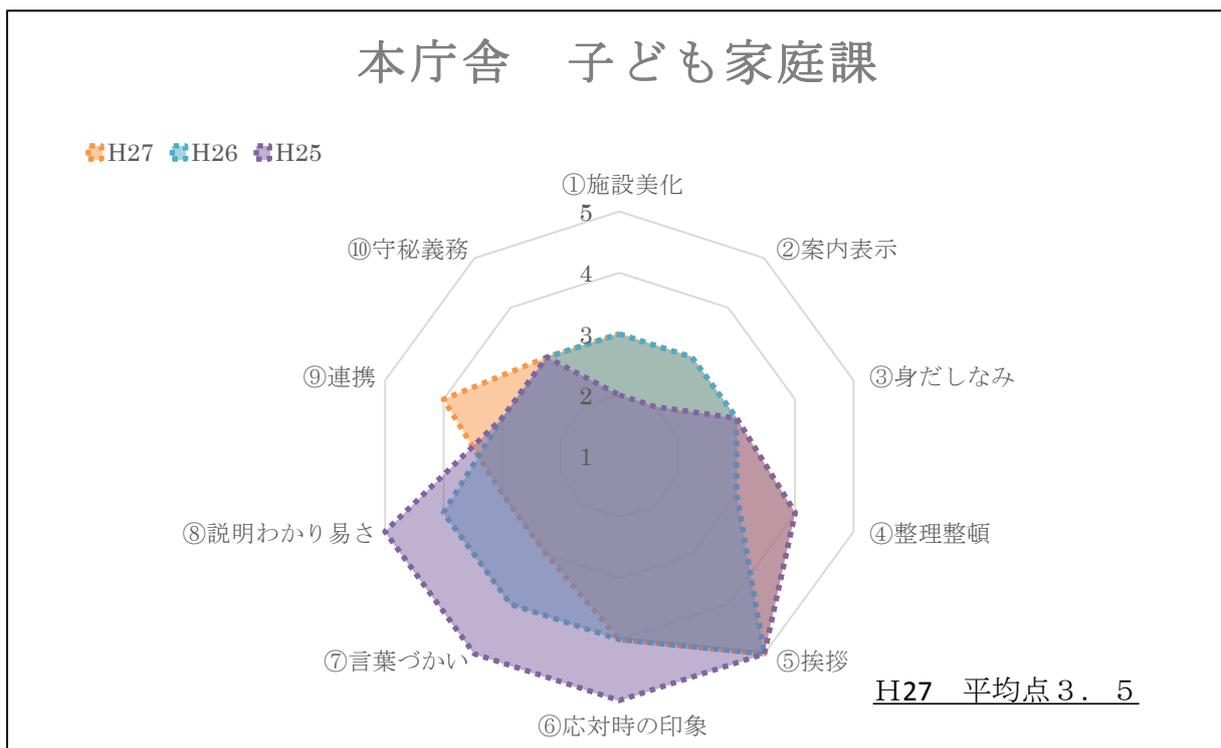
→入って真正面のため、間違えることはない。右手に案内カウンターがあった。

③⑤⑥⑦⑧挨拶・声がけ・印象・身だしなみ、言葉遣い・説明

→ドアが開いて即座に「こんにちわ」と明るく爽やかな挨拶があり、こちらも自然に「こんにちは」と挨拶を返した。3度目の訪問となる今回は、他に町民が多くいたため、その応対の様子を観察した。町民に対し、にこやかに挨拶や声がけがあり、そのためか待っている町民も、穏やかな表情なのが印象的だった。また、「〇〇さん、お待たせしました」と職員が出てきて、待機客に姿勢を低くして、視線を合わせ応対していた。全体的に、もてなす雰囲気を感じられた。

呼びかけは「〇〇さん」である。言葉の間延びも無く、また一昨年指摘した語尾の特徴的な強い表現や、庁舎の天井の高さによる大声は、意識して抑えられており、明らかに改善されていた。

⑨記入カウンターで迷っている町民に声がけを行い、「お力になれず申し訳ございません」の接遇用語があった。帰りの声がけは聞こえなかった。そのせいか、来た時同様、良い応対に期待して帰る町民は「あれ?」という表情だった。応対印象が良いと期待度が高まる。帰る方にも軽く会釈する、ひと声かけることで「気が付いています」のメッセージを送れる。今後も爽やかな応対を維持してほしい。



※平均点下降

<講師コメント>

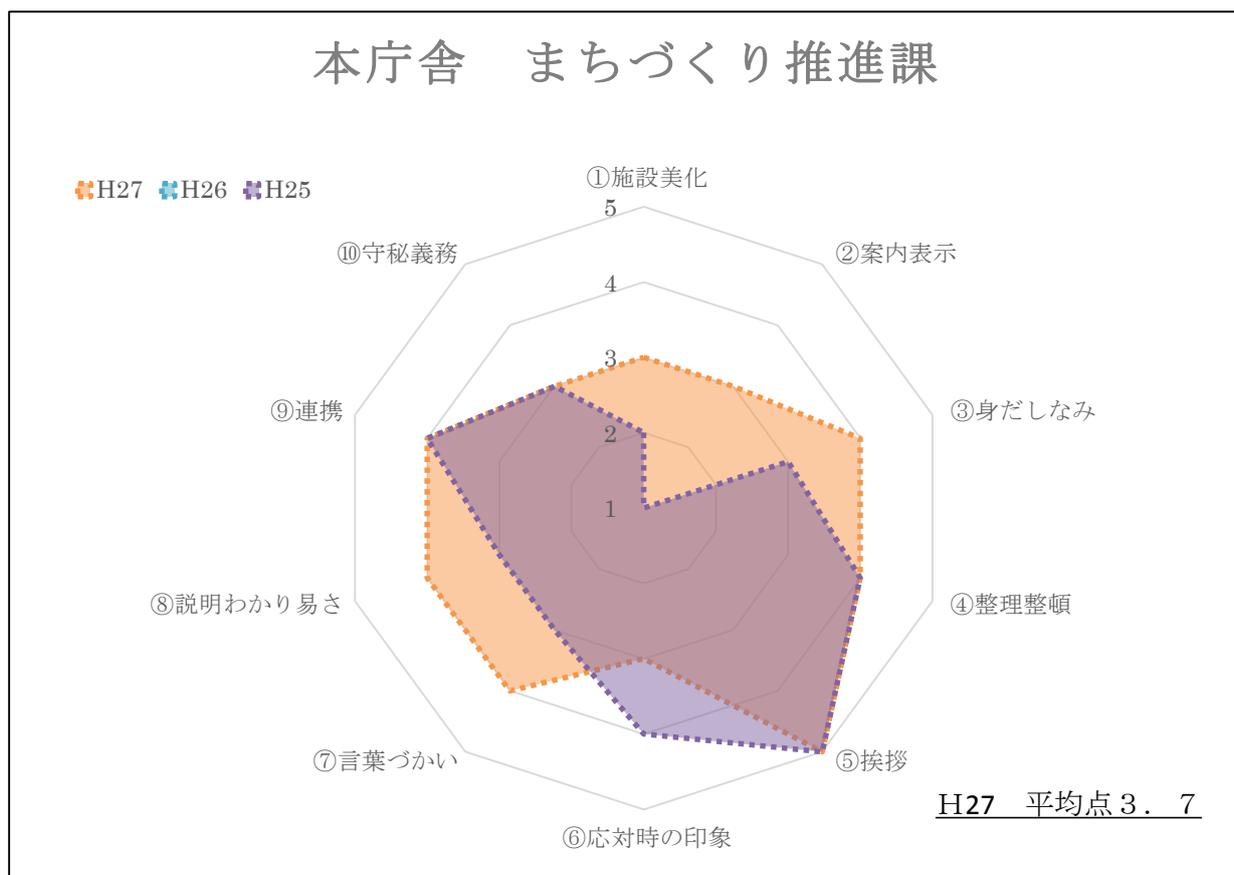
①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

→別の建物内にある。入口の大きな「Welcome」ボードは外国人対応であろうか。入口に至る階段を下りていくのだが、階段のちょっとした段差が気になる。ベビーカーであれば、この段差や階段を下りていくという動作はさぞたいへんだらうと想像した。案内表示は入口のガラスドアに大きく表示してある。

建物内のホールには、黒いソファとテーブルの設置があるが、カバーが掛けられている。カバーが掛けられていない黒いソファに腰を下ろすと埃がうっすらと付いた。長い間使用されていない様子だ。この課への直接評価とは別であるが、入ったイメージとしては何となく「外れの建物」感が拭えない。

③⑤⑥⑦⑧挨拶・声かけ・印象・身だしなみ・言葉遣い・説明

→ドアを開けると、そばの男性職員が即座に立ってきて応対した。用件を言うと担当職員の女性が代わって対応した。マスクのため表情はよく読み取れなかったが、目が笑っており、笑顔の応対といえるだろう。言葉は「ですます調」で児童手当の金額については聞いた。シンプルな受け答えであったため、「他にはいいのかな?」とも感じた。⇒たとえば、申請のための手続きや必要なことなどは、説明時に気に掛けなくてもよいものだろうか、と思った。



※平均点上昇

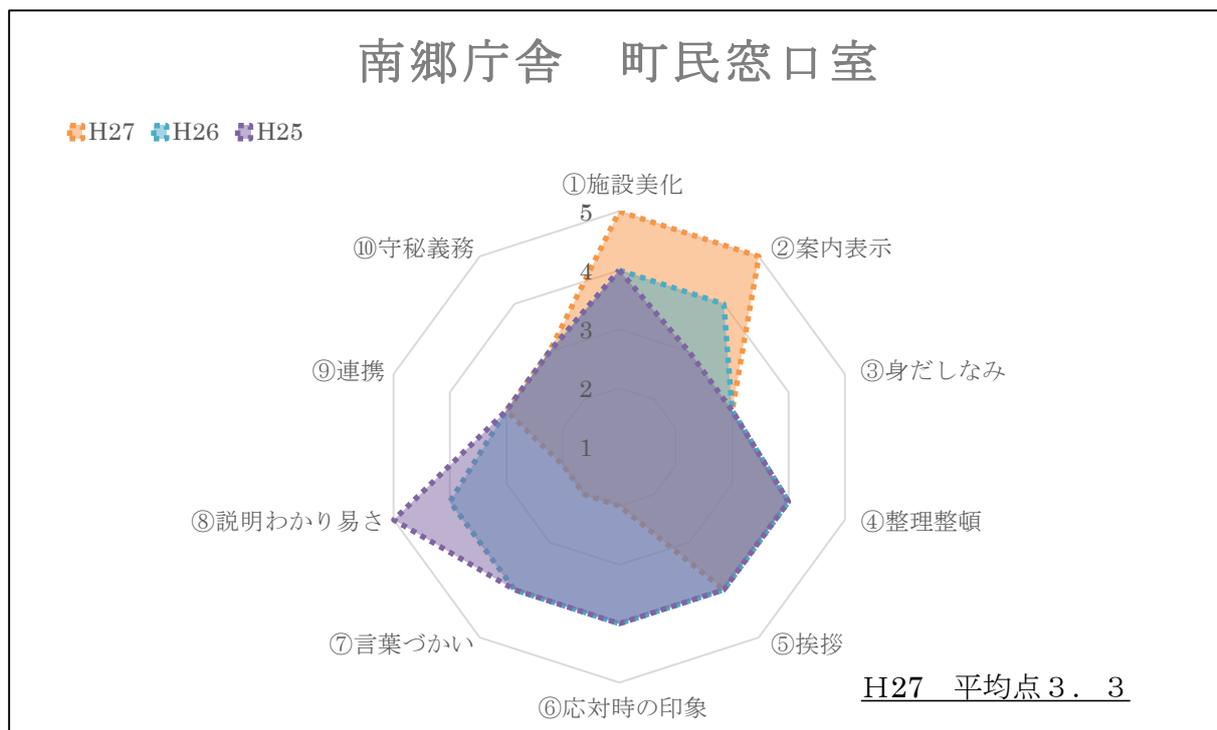
<講師コメント>

①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

→別な建物の二階で、ホールを入れて右側の階段昇り口には東南アジア系をイメージさせる陶器の像のような置物がある。異質感を抱きながら、向かって左手の部屋へ向かう。

③⑤⑥⑦⑧挨拶・声がけ・印象・身だしなみ・言葉遣い・説明

→カウンターに立つと、近くの席の職員が即座に立って挨拶があった。用件に応じた担当職員と代わった。用件を切り出したところ、「直接住宅販売会社に問合せをしてください」と案内されて話が終わりそうになったため、慌てて「補助金について」の旨を付け加えると、「どうぞ」と、相談スペースに掛けて説明を受けた。太陽光の補助金については電力会社事情により3月末で締め切る旨の説明と、それとは別に町としての補助金についての説明があった。言葉遣いや態度には落ち着きがあった。特に良い悪いといった印象は無かった。ガラスドア越しに見えるため、会釈などもあり最後まで見送りがあった。



※平均点下降

<講師コメント>

①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

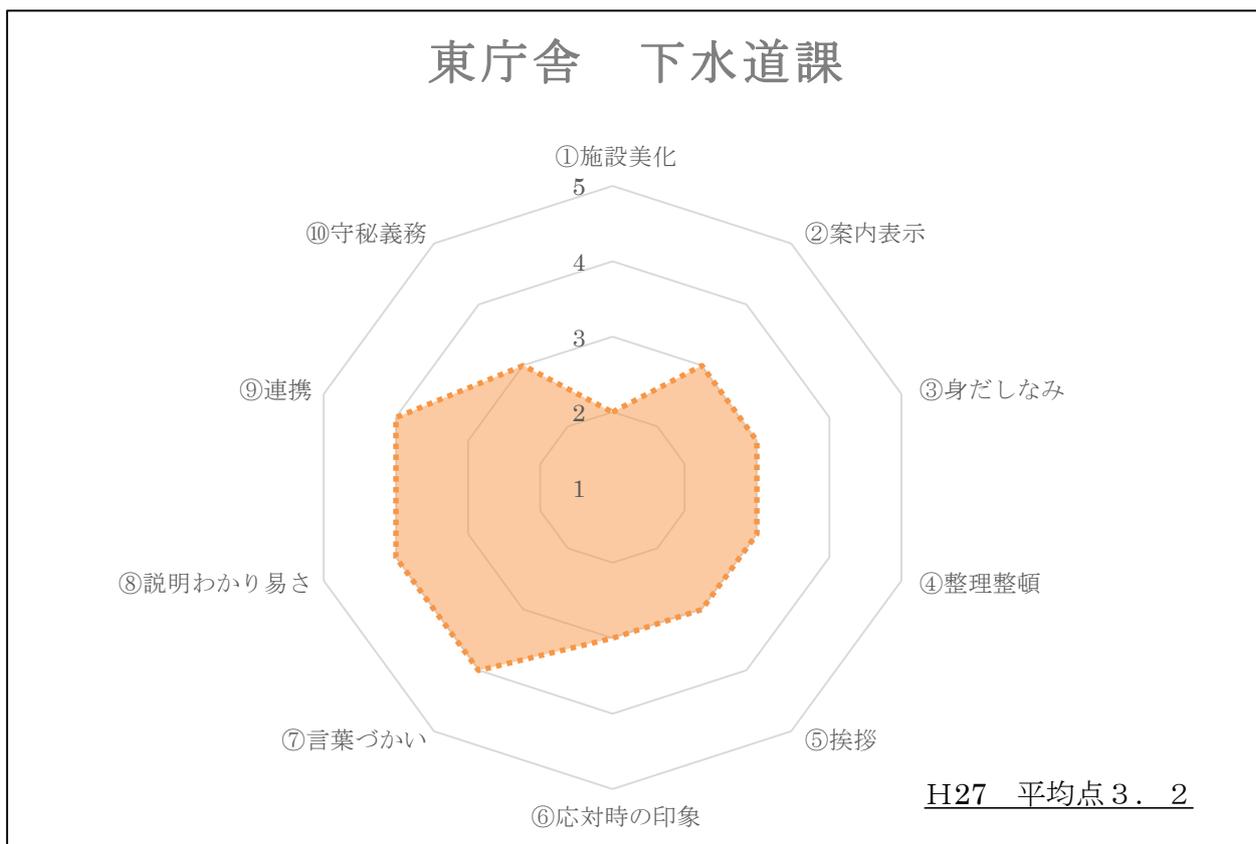
→施設はかなり広々としたスペースである。町民スペースも利用者がいないのがもったいない、と感じられるほど広々とした空間である。

先に来庁者が2名いた。特に待たされていたわけではなく、知人と話をしていただけだった。記入台は整理整頓されていた。

③⑤⑥⑦⑧挨拶・声がけ・印象・言葉遣いなどの印象

→2名の職員からは共に挨拶があった。説明を受けたが、職員の「うんうん」という相槌は、少し不快に感じるほど気になった。職員はマスク着用で年齢や表情は明確に判断しかねたが、おそらく筆者のほうが年齢的には上であろうし、友人関係ではない。「うん」の多いあいづちは相手を不快にさせる。

言葉の語尾に特徴があり「〇〇を前提としているのでえー!」と威圧感が感じられた。ちなみに昨今は顧客に対しても「〇〇なのでえー」という言い方を聞くが、応対マナーとしては「〇〇しておりますので・〇〇ですので」とするのが相応である。「なの」と「です」どちらが丁寧かはお存じだろう。説明の際には注意したほうがよい。



※今回から調査

<講師コメント>

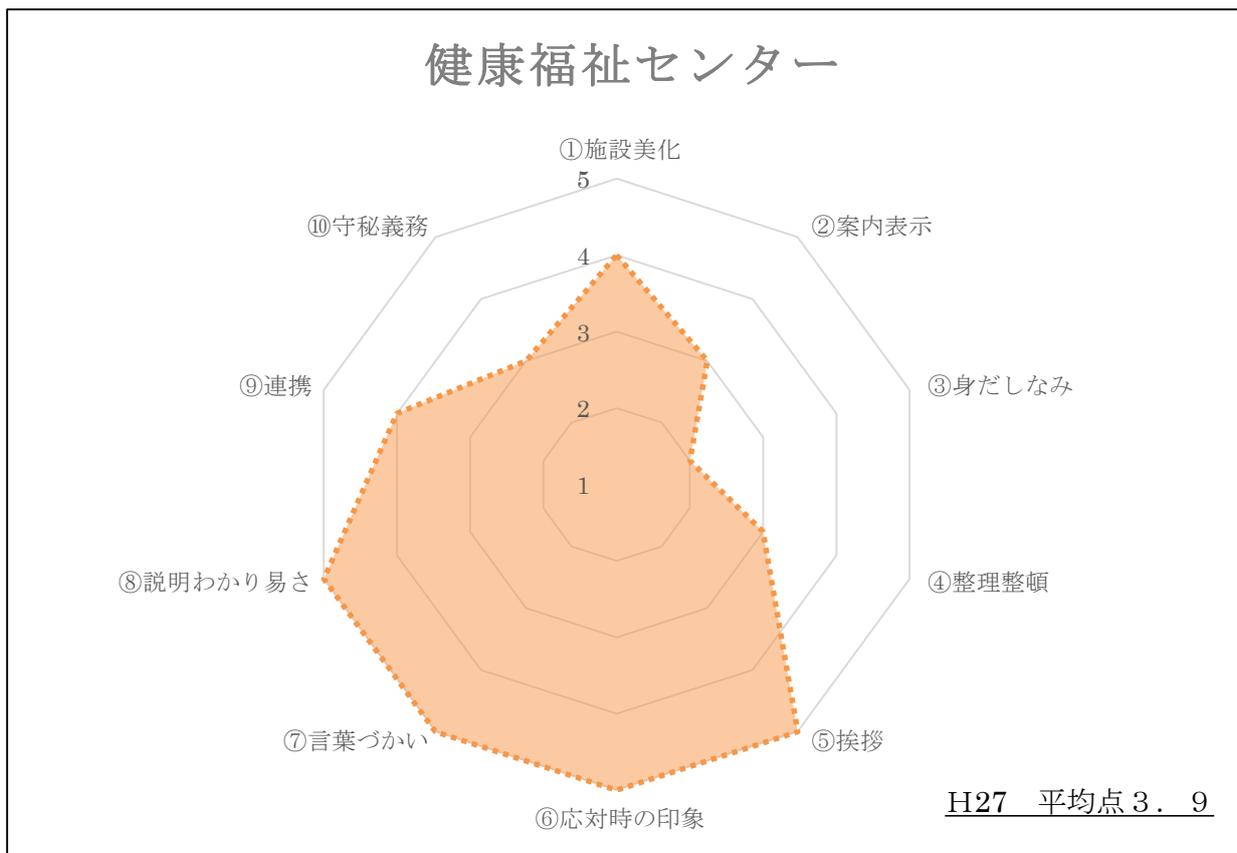
①②④施設・環境・案内表示のわかりやすさ

→玄関入口の左手に傘が数本ぶら下がっていて、雑然とした第一印象を受けた。→ 「ボックスタイプ」の傘立てではなく、「ぶら下がりタイプ」のせいかもしれない。

③⑤⑥⑦⑧⑨挨拶・声がけ・印象・身だしなみ言葉遣い・説明・連携

→カウンターに立つと、近くに人がいなかったため、奥から上司らしき人が声がけしてくれた。「すみません」と改めて声を掛けると、向かって左側の女性職員が応対した。「引っ越しのため下水道の手続きをしたい」旨を告げると、カウンター内に誘導され、課内のテーブル席に掛けて説明を受けた。課の職員はほとんどいなかったのだが、外部の者がカウンター内に入ることはなんとなく落ち着かない印象を受けた。簡潔な説明だったが、マスクのため表情はよく見えなかった。口調は少し早口気味なのと、立ち居振る舞いが忙しそうな雰囲気を感じさせた。⇒ 実際忙しかったのだろう。

補助金の事について質問したところ、上司が奥から立って来てテーブルで説明を行った。丁寧語のはっきりとした明確な説明で、納得できた。



※今回から調査

<講師コメント>

①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

→ホールやトイレなど、広々として大変清潔感があった。

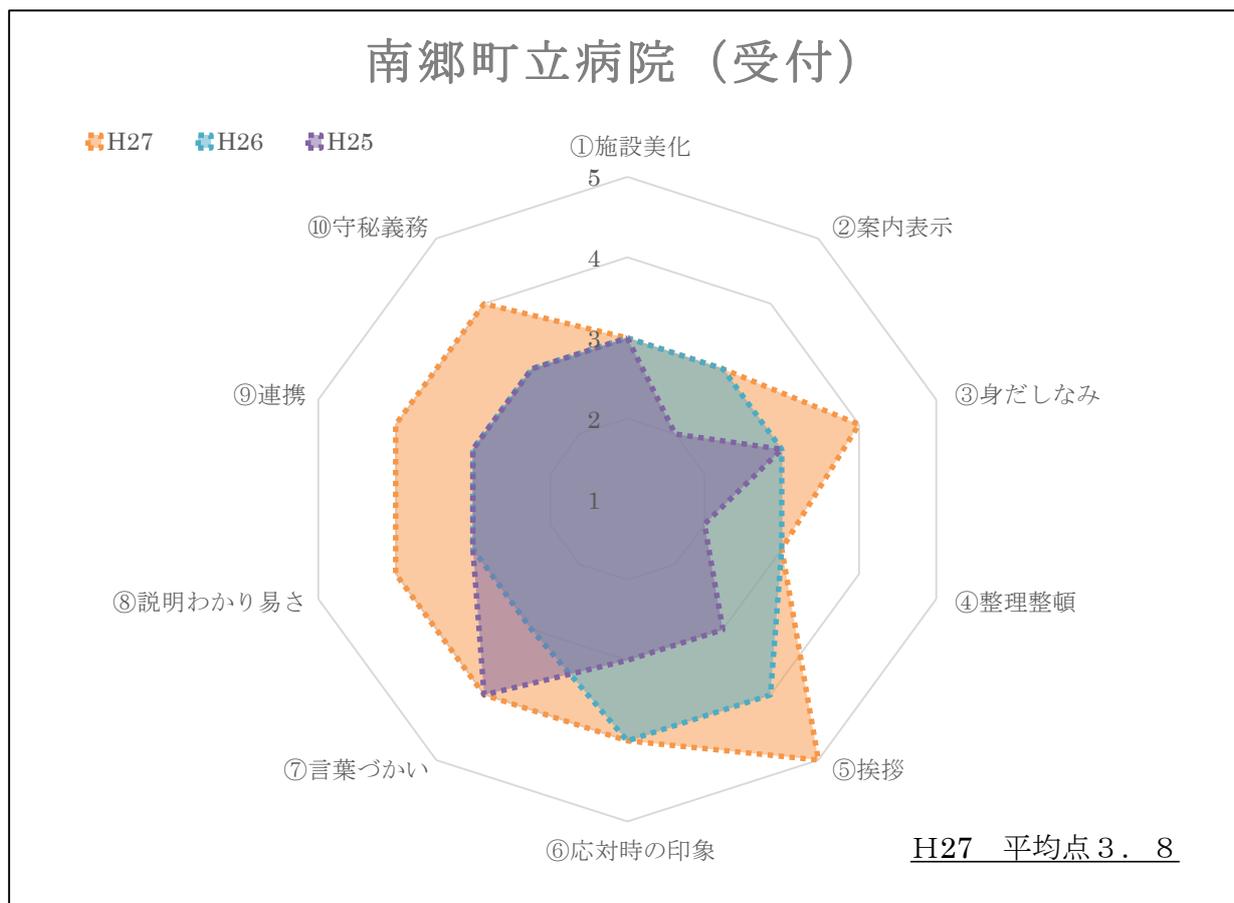
⑤⑥⑦⑧挨拶・声かけ・印象・身だしなみ・言葉遣い・説明

→正面に受付があり、先客や他の来場者にも挨拶があり、即応対があった。

介護についての内容を質問したところ、担当職員が出てきて、ホールのテーブルで落ち着いて説明を聞くことができた。

③の身だしなみについては、綺麗に整えられてはいたが、爪が少し伸びていたことが気がかかった。工作上、資料などの提示をする際、爪は意外に目立つものである。注意したほうがよいだろう。

相談についての説明の仕方は、話の運びや、語調が落ち着いており、内容も相手の理解度に応じた、解かり易い事例や説明があり、誠実さを感じさせ、安心感があった。



※平均点急上昇

<講師コメント>

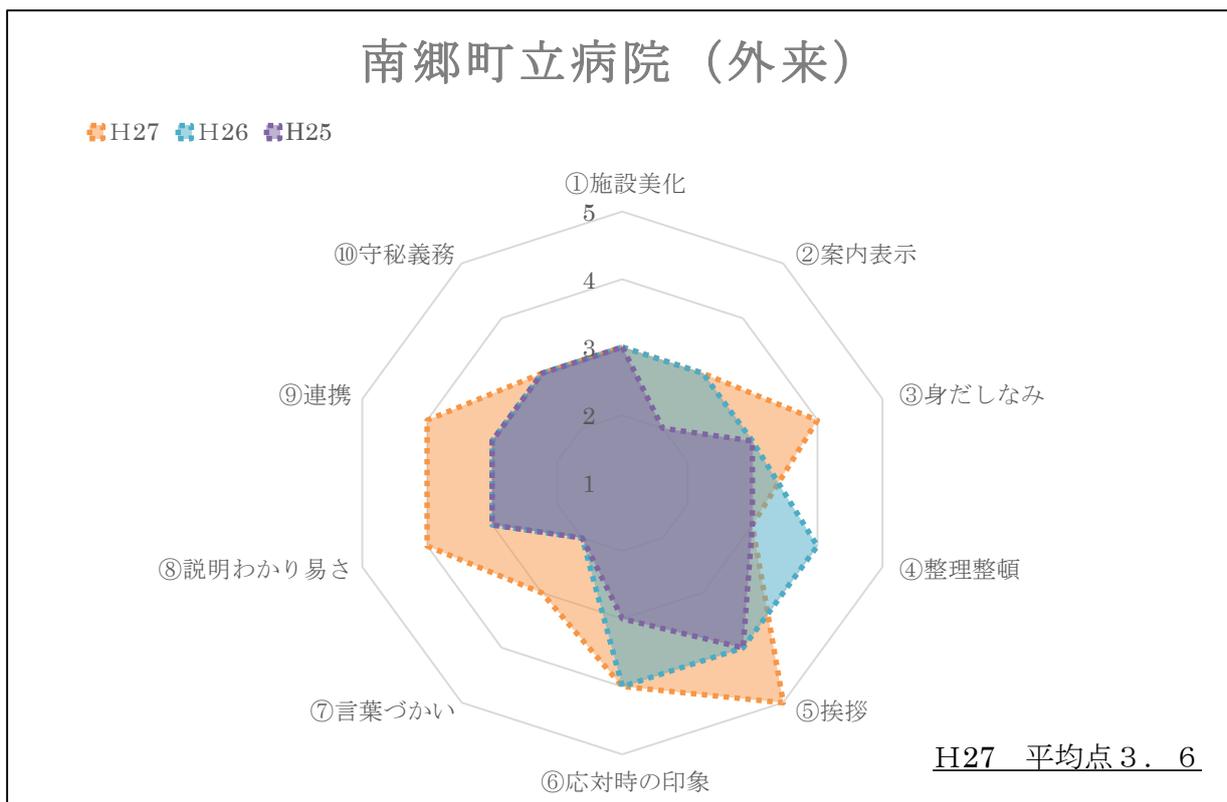
①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

→患者用の記入台はスッキリと整頓されていた。なお、記帳台は整理されていたが、カウンター周辺のお知らせや、受付時間の変更などの細かい添付物が多く、煩雑な印象を受けた。また、「デマンドタクシー」という申し込み式のタクシーは200円ということだが、名称のとおり「デマンド」（要求する）が定着するかどうかは別として利便性は高いだろう。

③⑤⑥⑦⑧挨拶、声がけ、身だしなみ、言葉遣いなどの印象

→患者さんへの動作は両手で健康保険証もしくは診察券を手渡し、丁寧な動作だった。放送を含む患者さんの名前呼び方は、語尾は伸ばし過ぎず、スッキリとしていた。患者さんに対する言葉遣いはおおむね「ですます調」で、落ち着いており安心感があった。

⑨受付で朝の受付について尋ねると、受診の手順説明がイメージ出来、解かり易かった。



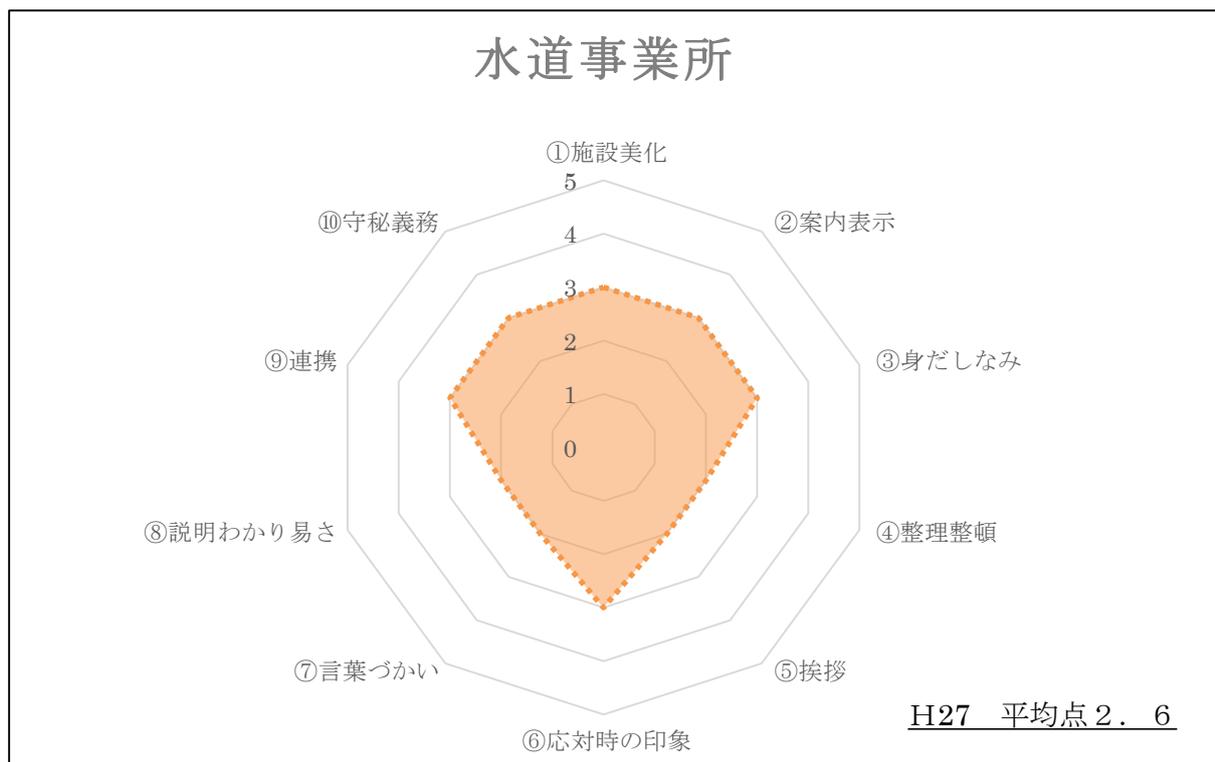
※平均点急上昇

<講師コメント>

①②④施設全体案内図の位置は変わっていない。月曜日のためか、外来患者が多かった。入口の傘立ての傘は本数が少なく、すっきりしていた。天候によるのだろうか。トイレ内の手洗い場に尿検査の紙コップが置かれているためか、トイレに入ると尿臭がした。1Fのトイレは3つのうち、洋式が1つだけだが、高齢者や具合のすぐれない患者にとって和式は使いづらいのではないかと感じた。

③⑤⑥⑦⑧看護師や事務職員からの患者に対しての声かけがよくなされていた。高齢者が多いため、大きく、ゆっくりした語調。以前は語尾が「○○さあ〜ん」と伸ばし過ぎていたが、だいぶ改善された。耳が遠い高齢者が多いためなのか、看護師が「これにオシッコ、取ってきて！」と待合スペースの高齢患者に大声で言っていた。もし自分が現在の年齢で同じように言われたら、抵抗を感じるだろう。待合スペースには多くの患者が待機していた。折り目正しい接遇を好む患者であれば、年寄り扱いと不満を持つ方がいるかもしれない。

⑨血圧計の紙切れを患者が訴えると看護師がすぐに対応して交換していた。前を通る際に軽く会釈して通る気遣いのある振舞いが良い。こうした基本動作は今後誰に対しても実行してほしいマナーである。



※今回から調査

<講師コメント>

①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

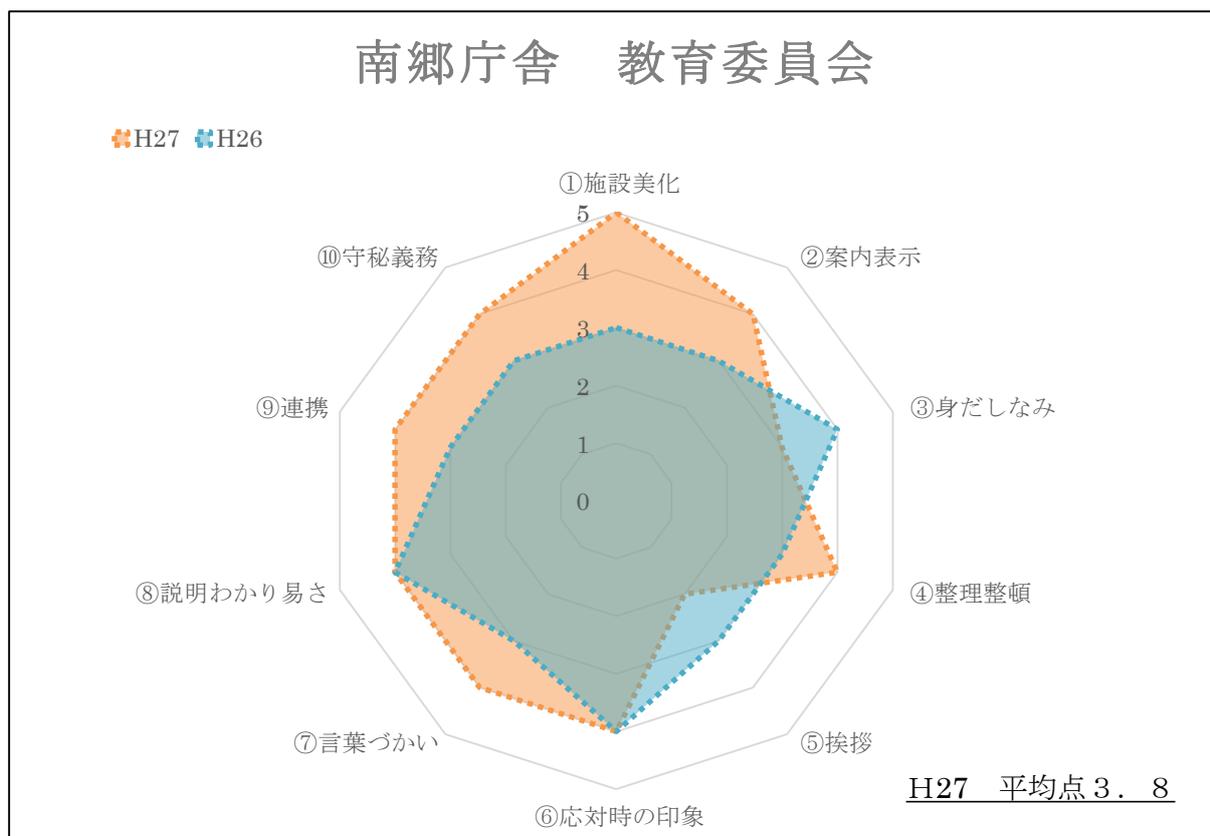
→建物の広い玄関を入ると、すぐ右手に何かの箱(カバー?)が沢山置いてあり、広いのに雑然とした印象を受けた。

→2F への階段を上ると左手奥が事務所であるが、入口が小さくわかりづらい。施設を含めて、外来者向けの設備にはなっていないような印象を受けた。

③⑤⑥⑦⑧挨拶・声かけ・印象・身だしなみ・言葉遣い・説明

カウンターに立ち、作業服の女性職員に声をかけた。→「こんにちは」と挨拶があった。問合わせに対して、必要なことは答えてくれた。が、表情にあまり変化が無いことと、言葉がポツッと切れた受け答えのようになっているため、こちらで言葉を補う必要があった。本人にはそうした気持ちがないとしても、人によっては不親切と受け取る人もいるかもしれない。電話対応でも注意したほうがよいだろう。

引っ越し先の町の水道料金の違いは、本人にとって「年間の固定費が跳ね上がる」という生活上の重要な問題でもある。直接訪れる町民は少ないかもしれないが、だからこそわざわざ足を運んだ人の立場に立って、町の水道事情について解説に努めるなど、日頃から説明できるようにしておくとよいだろう。



※平均点上昇

<講師コメント>

①②④施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

→二階に上がってすぐに位置し、場所はわかりやすい。広い空間でガランとした印象。カウンターはスッキリしていた。

③⑤⑥⑦⑧挨拶・声がけ・印象・身だしなみ、言葉遣いなどの印象

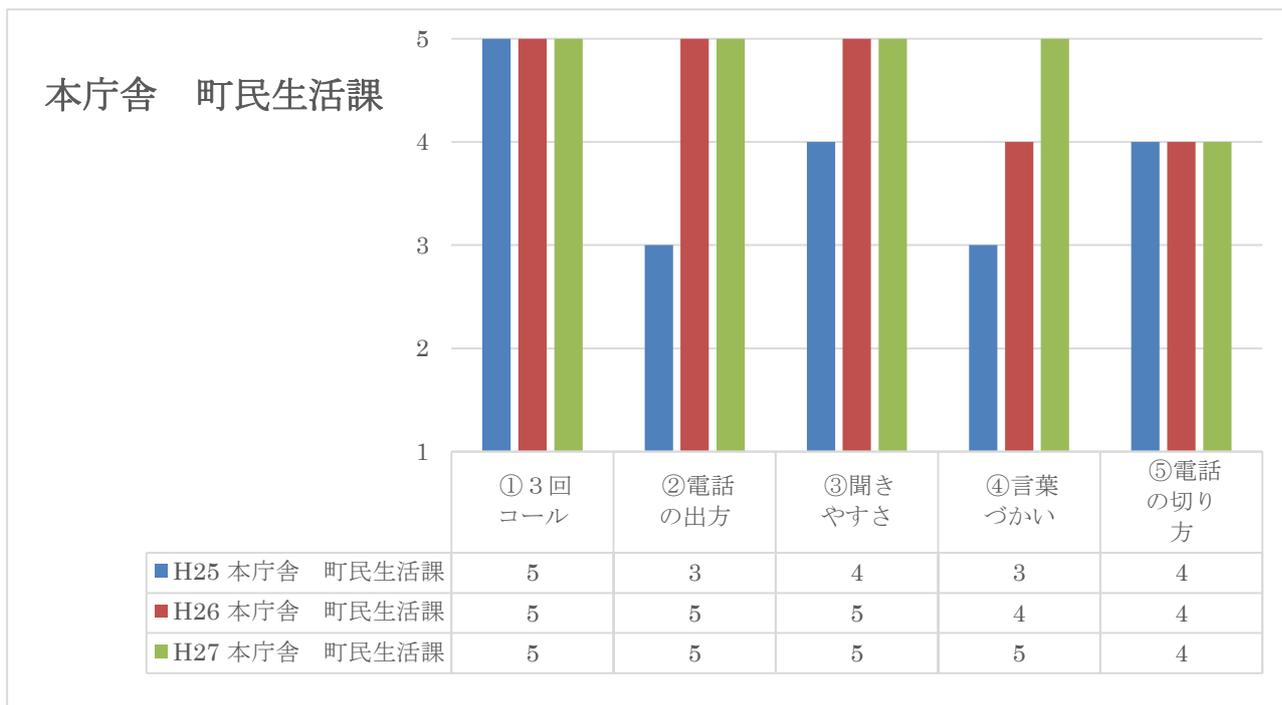
幼稚園の保育料について問い合わせをした。時間ごとに若干の違いがあること、引っ越し先が決まっていれば、最寄りの幼稚園に直接問合せをしたほうがより明確である旨の説明を受けた。その他、お弁当持参であれば牛乳代がかかるとの細かい説明があり、親切な印象を受けた。言葉は自然な「ですます調」であった。

⑨たまたまなのか、配置がそうなのか、何人かの職員が後ろ向きで固まっていたため、カウンターに立ってもすぐ気づいてもらえず、声を掛けづらかった。こちらから声を掛けたが、一瞬視線が集中した(ように感じられた)。初めての来庁者であれば気まずい思いをすることもかもしれない。カウンターに人が見えたら自然に対応姿勢を実施するようにしましょう。

★電話応対調査結果

	① 3 回 コ ー ル	② 電 話 の 出 方	③ 聞 き や す さ	④ 言 葉 づ か い	⑤ 電 話 の 切 り 方	合 計 点	平 均 点
H25 本庁舎 町民生活課	5	3	4	3	4	19	3.8
H26 本庁舎 町民生活課	5	5	5	4	4	23	4.6
H27 本庁舎 町民生活課	5	5	5	5	4	24	4.8
H25 南郷庁舎 町民窓口室	5	3	4	3	3	18	3.6
H26 南郷庁舎 町民窓口室	4	5	4	4	5	22	4.4
H27 南郷庁舎 町民窓口室	5	5	5	4	5	24	4.8
H27 本庁舎 総務課	5	4	3	2	4	18	3.6

合計点は前年より上がり、応対レベルはかなり良好となった！



※平均点上昇

講師コメント 本庁舎 町民生活課 電話対応編

◆問い合わせ内容：「死亡届は何日以内で届けるか・代理人でも可能か」

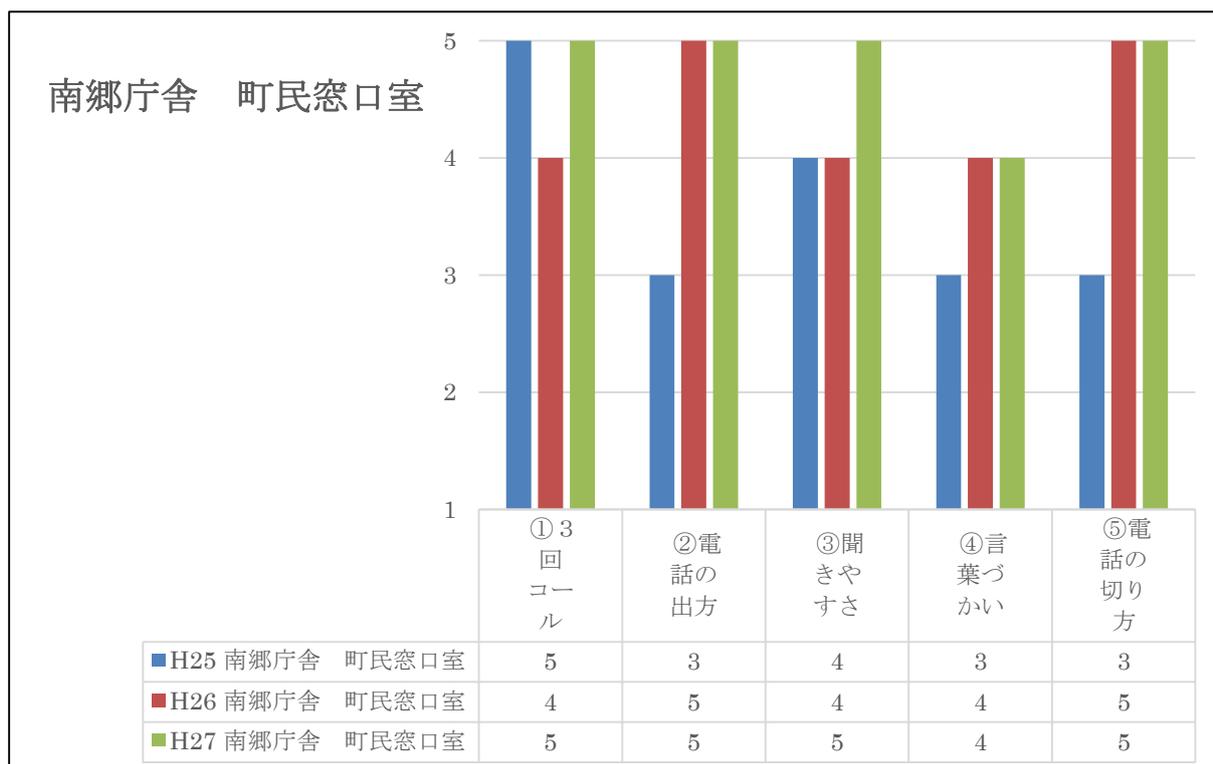
①②呼び出し音一回で出た。1 回目は少し硬い語調だがはっきりと名乗った。電話を代わった担当者共に自分の苗字も明確に名乗り、安心感があった。2 人共に「少々お待ちください」「お待たせしまして申し訳ございません」など対応用語がすぐに出た。

③④⑤死亡届の手順について、わかり易い説明があった。

代理でも可かと問い合わせたところ、代理人の場合、世帯主の氏名や、斎場使用許可に関して葬儀の日程の説明もあり、病院から診断書を受け取り用紙の左側に必要事項を記入するなど、電話のため相手が見えなくてもイメージが湧き、大変わかり易い説明だった。葬儀屋さんを依頼するのであれば、委託して届けることもでき、斎場使用料は管内であれば 10,000 円との説明があり、葬儀の日程が決まった上で届ける旨の説明があった。

説明の最後に「葬儀が終了後にお亡くなりになった方の年金手続き他がございますので、もしご不明なことがありましたらご相談ください」と、大変丁寧でホスピタリティが感じられる対応だった。

★電話対応調査結果



※平均点上昇

講師コメント 南郷庁舎 町民窓口室 電話対応編

◆問い合わせ内容：「死亡届は何日以内で届けるか・代理人でも可能か」

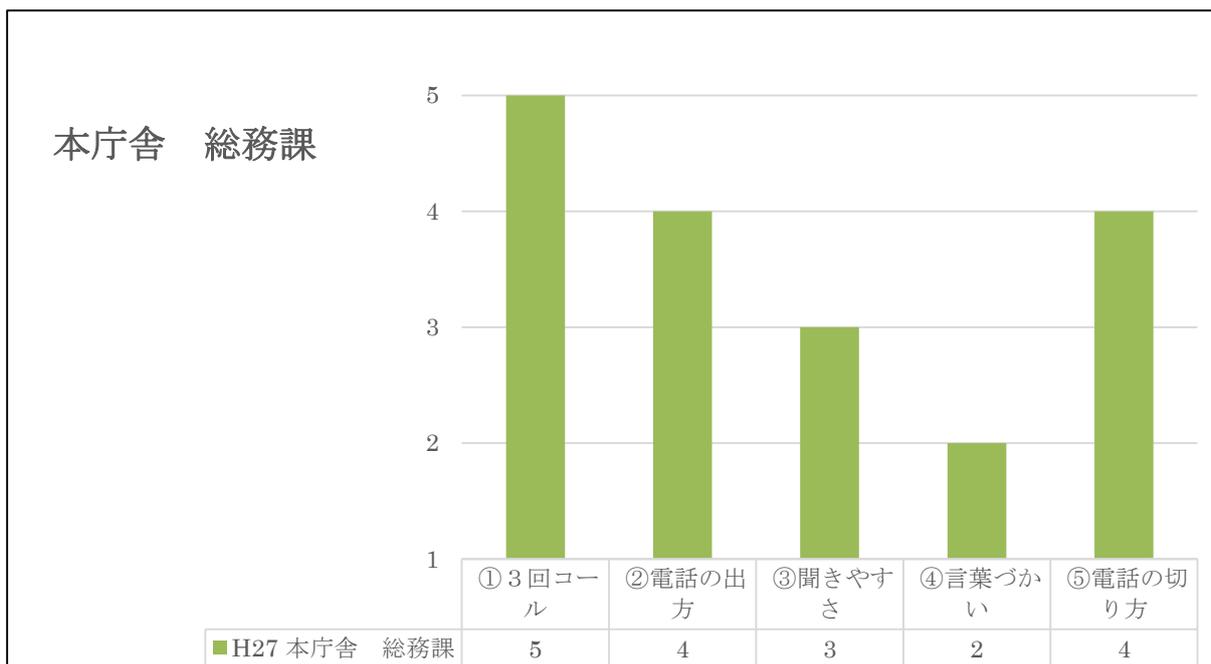
①②呼び出し音は1～2回目で出た。代わった担当者共に落ち着いた発声。

お待たせした挨拶があり、2名共に苗字をきちんと名乗った。

③④⑤二人の対応者共に名乗り方は適切だった。

電話を代わった担当者は「お待たせ致しました」と自分の名前をきちんと名乗って出た。

手順についての説明があった。→7日以内で出すこと、届出人の欄に署名捺印(スタンプ式ではないもので、認めでも可)の説明があった。簡潔な案内であり、「これだけでいいのか」と思い「委任状は不要か」を尋ねたところ、「葬儀の日程と場所、喪主さんのお名前」についての説明があった。電話を切る際は、こちらが切るまで待っていたのか、気を遣って静かに切ったのか、切った音はまったく聞こえなかった。



※今回から調査

美里町役場本庁舎 総務課

◆問い合わせ内容→町内に引越予定のため行政区長さんの連絡先を教えてください

①②担当者が不在のため、計2回かけた。1回目にかけた際、「こちらからかけます」という案内があった。2回共に呼び出し音1~2回で出た。同じ受け手らしく、応対者は声のトーンの明るさが丁度良い。⇒キンキンしていない。逆に低すぎない。語調共に適切な受け方であった。

③④⑤代わった担当職員は「お電話代わりました〇〇です」があった。少し低く静かな感じのトーンだった。

引越す予定で尋ねたい旨があり行政区長さんと連絡を取りたい、電話番号を教えてもらえるかという内容を切り出したところ、「少々お待ちください」と言ってすぐに電話番号を教えてくれた。更にお名前を伺ったところ、「〇〇区長さんです」と即答した。お礼を言って切った。掛けたこちらが戸惑いを覚えるほどに素直に教えてもらったのだが、電話で個人情報(この場合は相手の氏名・電話番号)を知らせることはいかがなものか?⇒(電話マナーとしては通常教えない)という視点での評価とした。もし、「この問い合わせに限っては可としている」等の特例がある場合には、評価を相応に読み替えていただきたい。

★今後の課題

全体的に、一昨年から指摘した「応対の基本姿勢・動作」が、昨年は改善され、本年は各課共に継続し定着が見られました。これらの接遇姿勢や基本動作は、住民との最初の接点です。今後も「真実の瞬間」(moment of truth¹)を意識して、継続維持されるよう大いに期待します。

今回は新たに対象となった部課もありました。日常的に来客を迎える機会が少ないことが結果として反映されたとしても、評価結果を見ることで改めて接遇の基本を理解し課題を明らかにする視点を持つに至ると考えます。

1 顧客満足を表現する言葉のひとつで、経営危機に陥った某航空会社を就任したばかりの経営者が従業員の意識改革を行った結果、赤字経営をV字回復させた逸話として有名。「お客様が当社の社員と接点を持った瞬間に当社に対してのすべての印象を決定づける」とされる。ほかにも多様な意味が含まれる。元々は闘牛士が牛と向き合った場面から誕生した言葉で「決定的瞬間」と解釈されることもある。

以下、評価点と今後につながる課題を以下の通り整理しました。

※良き習慣として定着した点

- ①「基本動作」→挨拶を含め、職員から率先して声がけを行う、中には説明時にカウンターから出てきて丁寧に説明するなど、動作や言葉遣い・気遣い、良い習慣が定着した課や窓口があった。また、病院関係では患者に対して声がけを頻繁に行う様子が見られた。
- ②美化に関してカウンター周囲の整理整頓が見られた。また、町民も使用するトイレ内の手洗い場周りに私物を持ち込まないことは当然であるが、清潔感として挙げられる。
- ③相手の立場に立ったわかりやすい説明を行っていた。

※今後への課題と考えられる点

- ①一部の課はカウンターに立ってもなかなか気付かず、こちらから声がけする必要があった。今後意識してほしい。
- ②応対時のあいづちで、「うん」「うん」と言っていた課があった。あいづちは「はい」を基本として応対すること⇒「うん」は雑な印象が強く、相手に対して失礼になる。誰に対しても丁寧な応対を行うこと。

- ③日常的に来客を迎えることが少ないのか、表情や説明に硬さが感じられたところもあった⇒いつなんどき来客があるかわからない。相手の立場に立ち、質問内容への心構え・整理整頓などの準備を行う。
- ④電話応対時など、守秘義務に関して、どこまで説明すればよいのか、特例は認められるのかなどを職員間で共有する。
- ⑤環境美化の点⇒玄関、入口、カウンター周りの整理整頓を再度徹底する。「他人の目」を意識すること。
- ⑥各課の接客評価対象とは別だが、施設の使い方について再度見直す⇒たとえば使用しない応接セット、階段登り口に置いてある置物は果たして本当に必要だろうか?⇒庁舎が物置になっていないか、こちらも「外部の目」を用い、不要なモノは思い切って整理する。
- ⑦丁寧な接客を行うほど、次を期待され、注目されるものだ。挨拶はお客様が来た時はあったが、帰る際に一言も無ければお客様も寂しく感じるだろう。来訪者が帰る際には会釈する、一声かけるとよいだろう。
- ⑧最後に、①とは逆になるが、接客を行う際は、「過ぎたるは尚及ばざるがごとし」も同時に対応マナーとして心に留めおくとよい。この辺はバランスが難しいものだが、今後も良き対応を継続するためにも留意されたい点である。

以上を挙げます。

ひとつのものごとに対し、多面的な視点を持つことが出来れば、自分自身で課題発見を行うことが出来ます。

最後になりましたが、美里町様の益々のご発展とご健勝を祈念しております。

平成28年3月31日

株式会社日本マネジメント協会
マネジメントコンサルタント 小嶋ゆかり
マネジメントコンサルタント 野口 裕一