

宮城県美里町 御中

平成 2 6 年度

調査報告書

－ 接遇対応評価測定 －

2015 年 2 月 13 日



● 調査実施要領	2
● 訪問調査チェックシート	3
● 電話応対チェックシート	4
● 訪問調査結果一覧	5
● 話応対調査結果一覧	6
● 調査総評	7～8
● 業務場所別調査結果	9～20
● 今後の課題	21～22

★調査実施要領

- 目 的

C S（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 美里町役場南郷庁舎	町民窓口室
⑤ 美里町役場南郷庁舎	産業振興課
⑥ 美里町役場南郷庁舎	南郷図書館
⑦ 南郷病院	受付
⑧ 南郷病院	外来
⑨ 美里町役場本庁舎	税務課
⑩ 美里町役場南郷庁舎	教育委員会

< 電話応対調査 >

① 美里町役場本庁舎	町民生活課
② 美里町役場南郷庁舎	町民窓口室

- 訪問調査 平成27年1月30日（金） 9:30～16:00 各業務場所30分程度訪問

電話調査 平成27年2月上旬 午前中 2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・職員からの声がけ（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

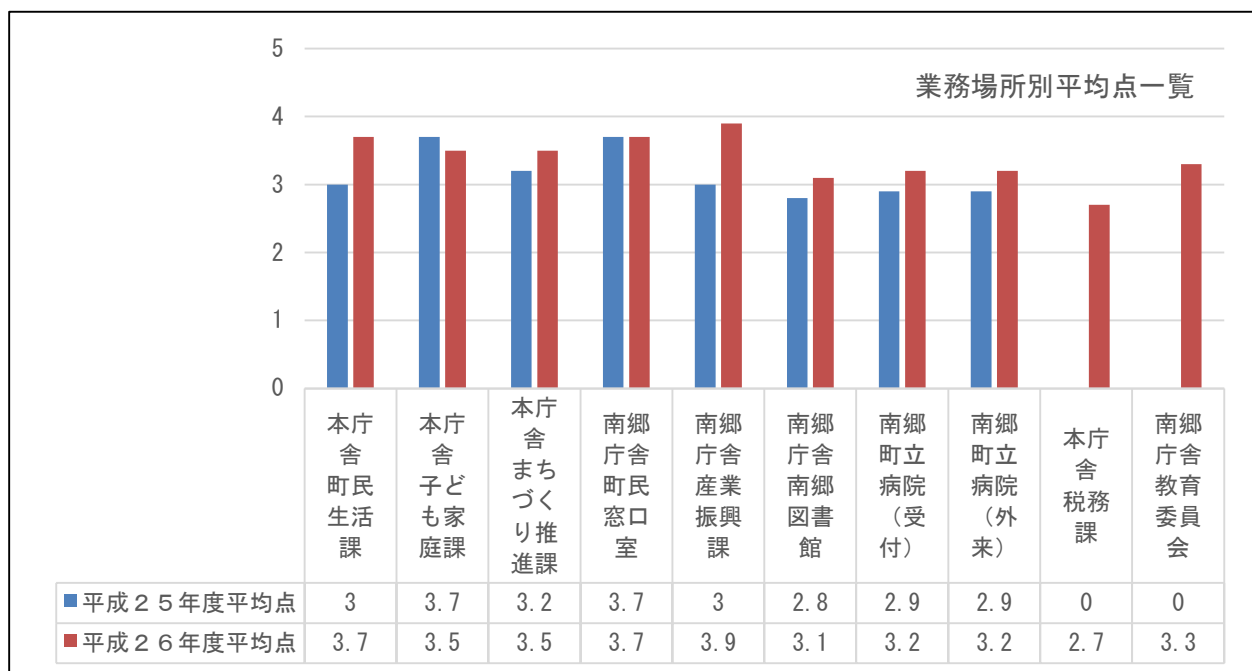
業務場所：_____

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回以内に出ているか （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		

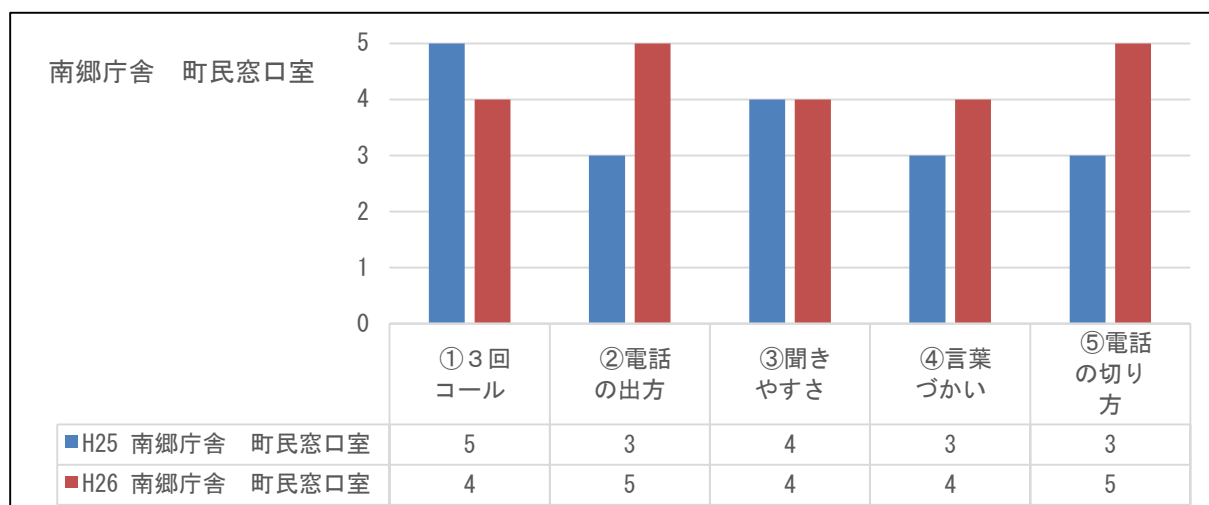
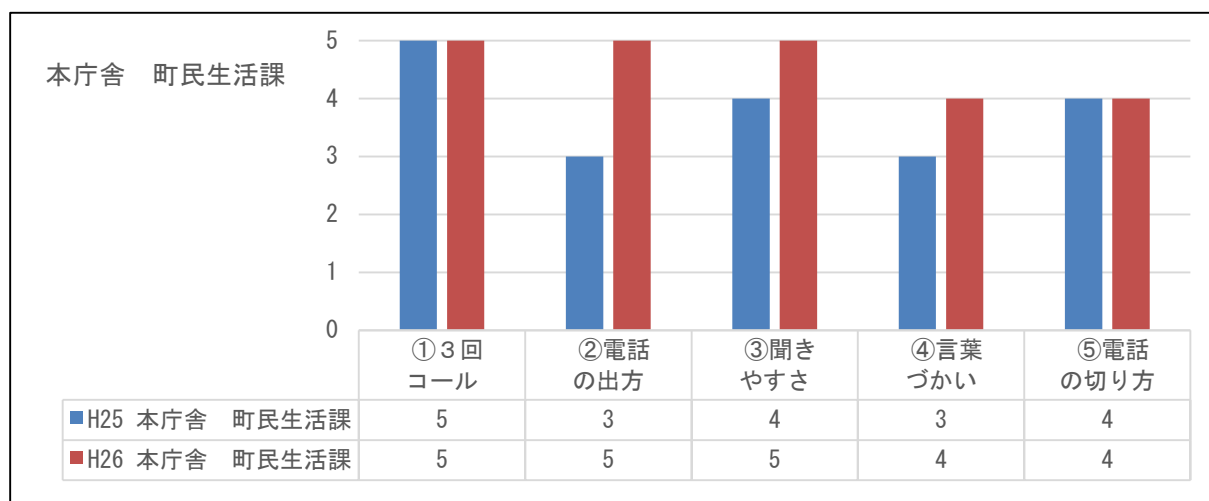
★訪問調査結果一覧

	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26年度平均点	平成25年度平均点
本庁舎町民生活課	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	37	3.7	3
本庁舎子ども家庭課	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	35	3.5	3.7
本庁舎まちづくり推進課	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	35	3.5	3.2
南郷庁舎 町民窓口室	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37	3.7	3.7
南郷庁舎 産業振興課	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	39	3.9	3
南郷庁舎 南郷図書館	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	3.1	2.8
南郷町立病院（受付）	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32	3.2	2.9
南郷町立病院（外来）	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	32	3.2	2.9
本庁舎 税務課	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27	2.7	0
南郷庁舎 教育委員会	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33	3.3	0
項目別平均点	3.1	3.1	3.1	3.6	3.9	3.8	3.3	3.6	3.3	3.0	33.8	3.4	3.2



★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
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



～「住民の視点≡自分がお客様だったら？」を想像し行動することが基本～

今回の調査目的は、

- ①住民の視点や立場に立った対応がなされているか
- ②第一回目の接遇における評価を職員の皆さんがどのように受止め共有し、改善に向けた工夫や行動が実施されたか

と、大きく分けて二つの目的があります。

調査では短時間での接点において、住民の視点で対応の実施がなされているか、以下の三点を重要視しました。

- ①対応姿勢・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⇒状況判断や相応の行動を含む、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快適性

という内容です。

これらは「マナーの三原則」①人に迷惑を掛けない②人に良い印象を与える③人を尊重するという内容とほぼ重なります。

今回は多くの課で、接点の改善により、顕著な向上が見られました。

課職員の皆様が意見や評価に対し、改善に向けた意識と行動が伴った結果と言えるでしょう。

ところで、「過不足の無いサービス」とコメントにも記しましたが、実際にこれは大変難しい課題です。なぜならば、サービスに対するニーズは十人十色だからです。

「私は十分に手厚くもてなされたい」という人がいるかと思えば「余計なものは要らない。それよりも迅速がよい」という人もいます。どうしたらよいのでしょうか。

サービスに対しての価値観とニーズは人それぞれ違うのだ、という認識をしっかりと持っていることが前提だということになります。

その上で、前述の三点を各課の貢献目標と照らし合わせ、捉えることが大切なのではないのでしょうか。そうすることで、自分たちが求められている接遇の在り方が明らかになるのではないかと考えます。

良い状態を維持することは、思わしくない状態を良い状態に上げることよりも難しいことなのかもしれません。良い評価が得られることは大変喜ばしいことですが、一方では「これをやってあげばよい」といった短絡的なマニュアル型の行動に陥る側面もあります。

顧客満足の言葉に「 $100-1 \neq 0$ 」という言葉があります。これは 100 回接点があるとして、その中に一つマイナスの接点があると結果がゼロに等しくなる、という接点に対する顧客の評価の厳しさを示した言葉です。この言葉には、機械ではない、人間の印象が含まれていることを物語っています。

人間の手によるものには、必ずバラつきが見られます。

つまり、今日良い応対をした人が、明日も良い状態を保つとは限らないのと同じように、今日悪い応対をした人が明日も悪い応対とは限らないということです。

昨日マナーの良い応対者だったのに今日は別の応対者が応対するかも知れません。理想としては、常に同じ良い状態を保つことが理想なのですが、機械とは違います。

また、評価者においても同様です。目的と価値観が異なれば、求められる内容も違うのです。ここに人の応対の特徴としての限界と可能性が存在します。

したがって評価点だけで一喜一憂するのではなく、それらを接遇というものを考える一つの目安として、自分の仕事と住民との接点や信頼関係を捉え直し活用していくことこそが重要なのです。

そうした建設的志向こそが接遇の本来の意味である「相手の立場を想像して行動する」ことにつながるのではないのでしょうか。

さて、冒頭の「問い」とも言える「住民の視点≡自分がお客様だったら」どう感じるか・どう応対するか、結論はいかがでしょうか。本当の答えはおそらく、多様なニーズを持つ住民の皆さんに日々対応している職員の皆さん一人ひとりが持っていることでしょう。

どうかその答えを自己満足あるいは自己反省の中に終えるのみならず、他の皆さんと共有して下さい。

なぜならば、良い応対は人の心を豊かにします。応対を受けた人、おこなった人、そしてそれらを見た人の心も豊かにします。

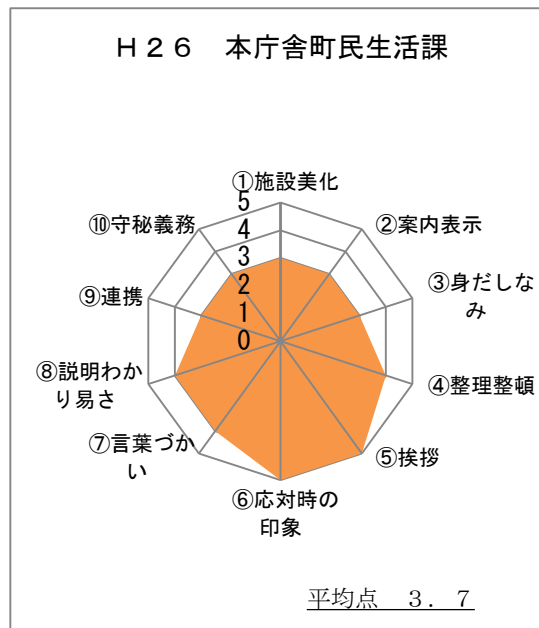
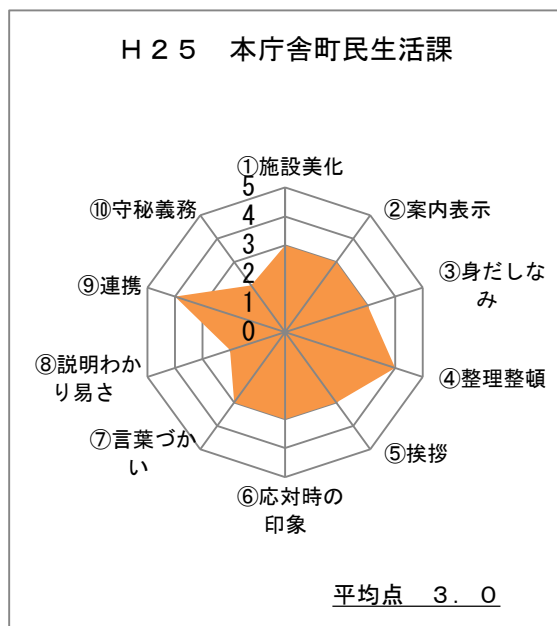
接点を持つとは、そうした心を創り出すということなのですから。

皆さんの知見と行動の積重ねを今後も大いに期待します。

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



<講師コメント>

①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

→正面入ってすぐのため、間違えることはないだろう。

③④⑤⑥挨拶・声がけ・印象・身だしなみ

→ドアが開いて即座に「こんにちわ」と二人から挨拶があり、とても感じが良く、こちらから声がけがしやすい。

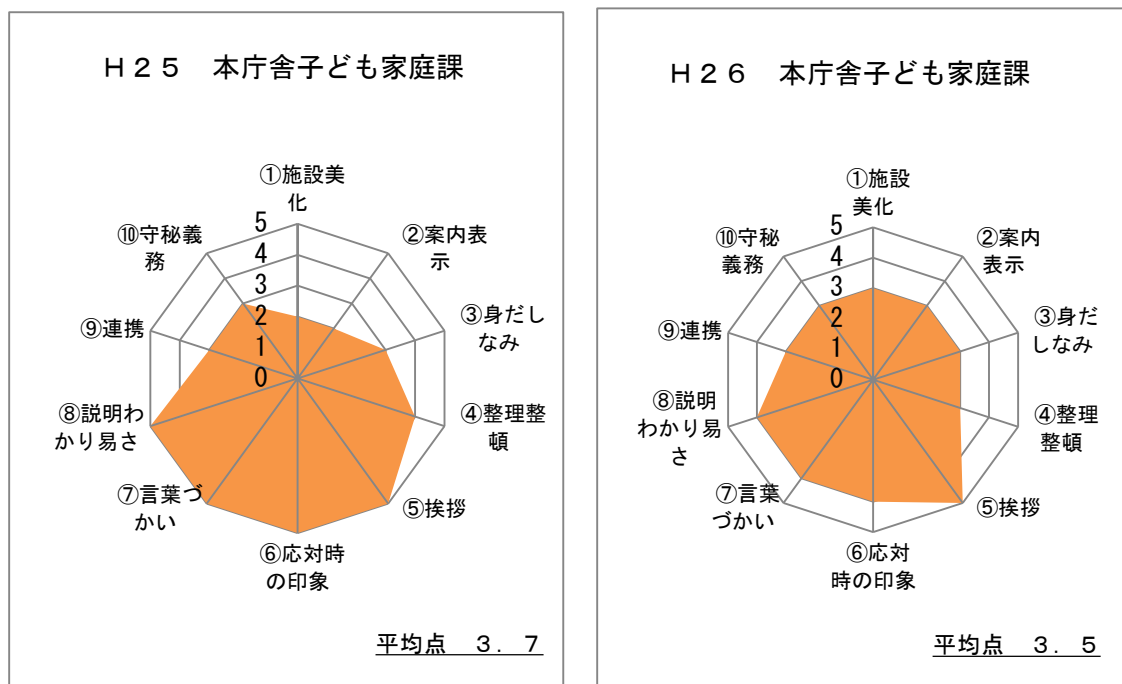
にこやかに挨拶、応対があり、説明のしかたなど終始好印象であった。

⑦⑧言葉遣い・説明

→言葉遣いは「ですます調」で、委任状の説明もあった。

昨年指摘した「なのでえ〜!」といっ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の反響は、トーンを意識して抑えていたのか、改善されていた。

特に住民と接点が多い係は常に他者の評価にさらされ易いものであるし、普段の言い回しは、自己採点がつい甘くなるため、引き続き、良い状態を維持してほしい。



<講師コメント>

①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

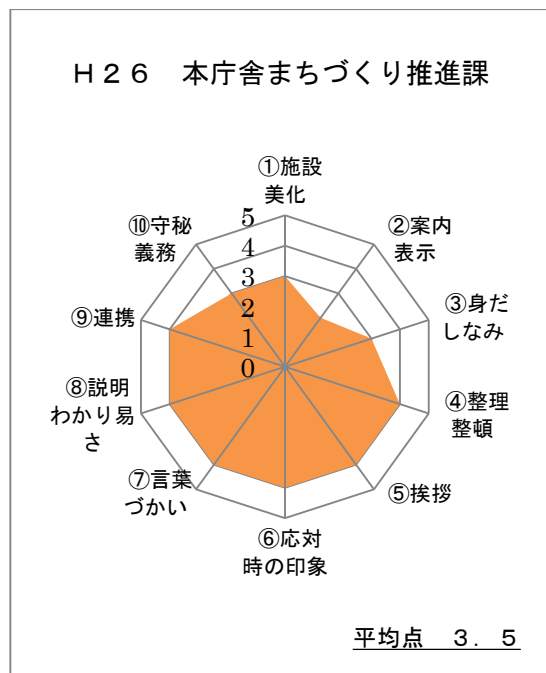
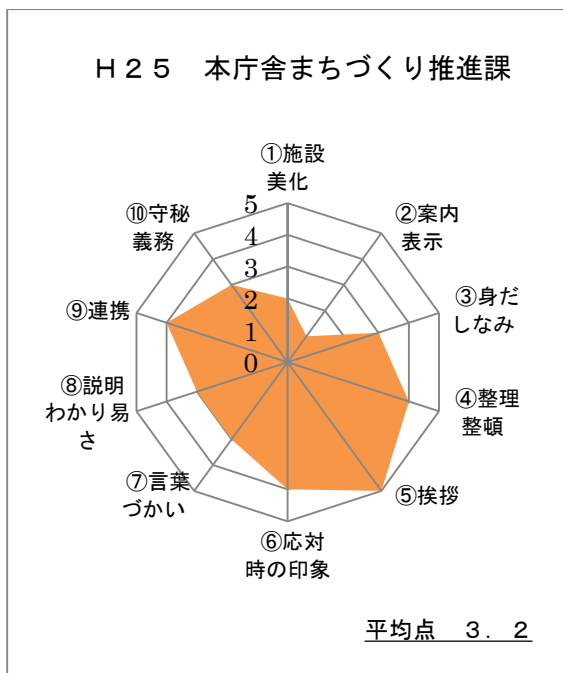
→別の建物内にあるため、階段を下りていく。初めての来訪者は戸惑うであろう。
 ガランとした廊下に表示案内が示されており、こちらを見てほっとするかも知れない。
 入口に待機用のパイプ椅子が四脚あったが、スペースが狭いため、視覚的に窮屈な印象を受けた。

③④⑤⑥挨拶・声がけ・印象・身だしなみ

→ドア前で、丁度来合わせた職員に「寒いからどうぞ入ってください」と声をかけられた。
初めての来訪者であればさぞ安心することだろう。

⑦⑧言葉遣い・説明

→奥の女性職員が立って来て応対。挨拶があり、説明も待機保育所や民間保育所の補助の内容について、詳細説明があった。過不足が無くしっかりした印象を受けた。
 最初、手が後ろ手に組まれていたことが少し気になった。お話を聞いたり、説明時は前にしたほうが印象が良いだろう。最後のほうは前に組んでいた。



<講師コメント>

①②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、特に表示は見当たらなかった。やはり初来訪者は戸惑うだろう。

ドアノブに段ボールを切って対応したものは、開閉音防止のためのものだろうか。コストをかけない工夫は認める。が、一方でチープな印象は否めない。前述の場所との関連からしてみても、課が課だけに「まちづくりは大丈夫なのだろうか?」と来庁者に心配されることはなかろうかと少し懸念を覚えた。

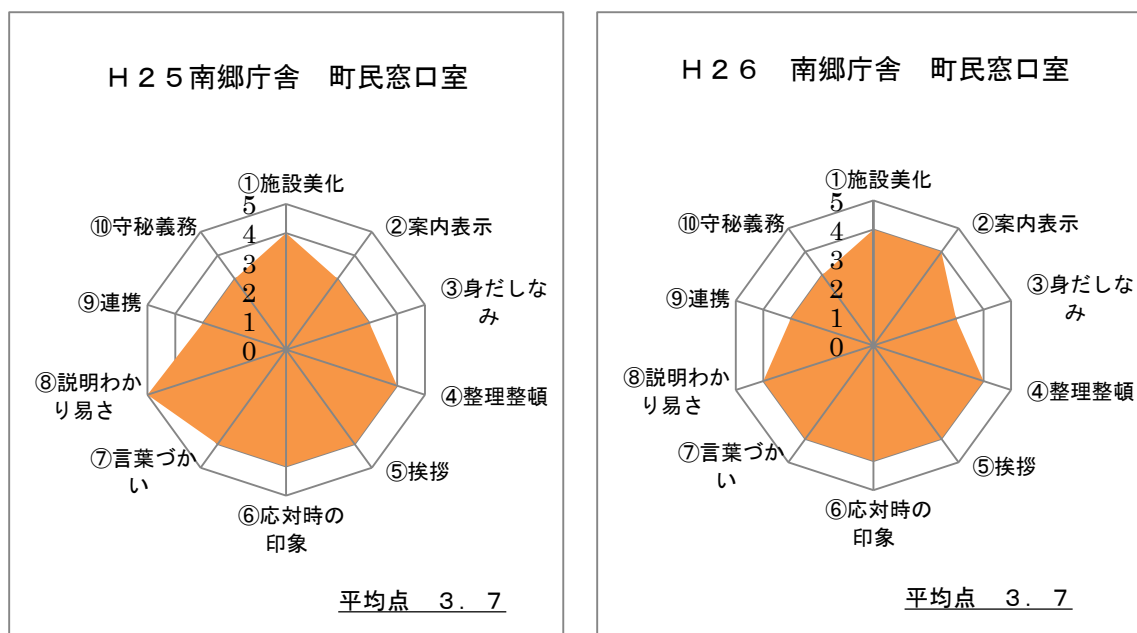
③④⑤⑥挨拶・声がけ・印象・身だしなみ

→カウンターで即座に挨拶があり、最初に対応した職員は用件に応じて担当者と代わった。

⑦⑧言葉遣い・説明

→相談スペースに掛けて説明を受けた。問合せに対して詳細説明があり、対応者は言葉遣いも丁寧であり、穏やかな印象で安心感があった。

帰りは立って見送りがあり、落ち着いた対応であった。



<講師コメント>

①②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ており、(初めての訪問者はおそらくだっ広いスペース、と感
 じることだろう。) 記入台も町民スペースも整理整頓されていた。利用者がいないのがも
 ったいない、と感じられるほどの空間と清潔感である。

③④⑤⑥挨拶・声がけ・印象・身だしなみ

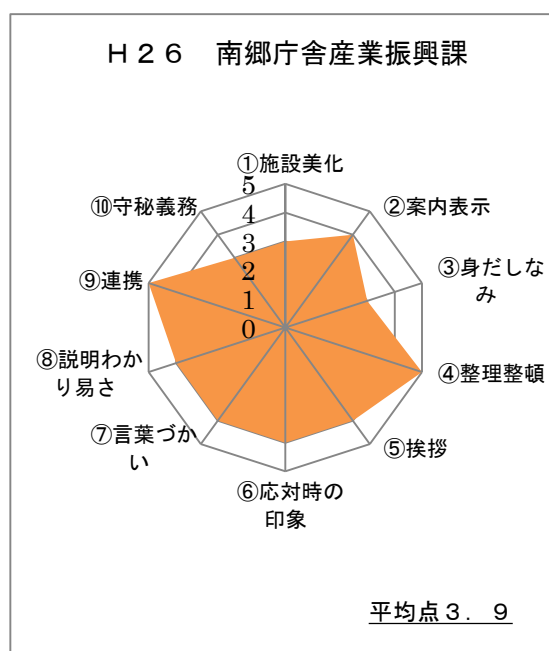
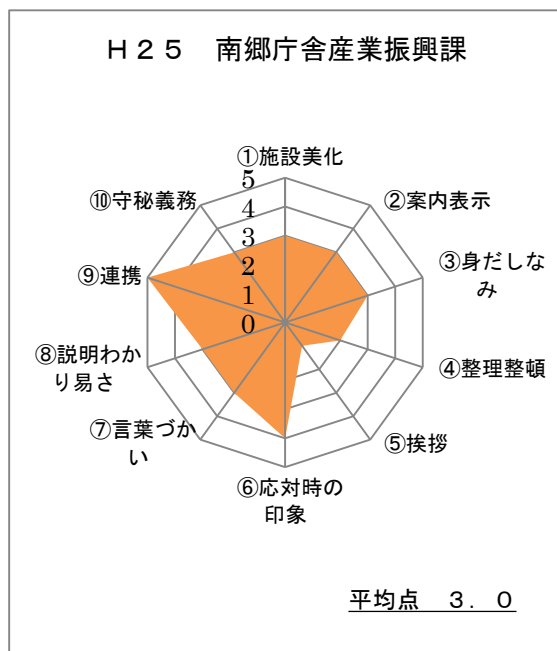
→訪問時は応対者・来庁者ともに二人いた。挨拶があった。

他の住民に対しての対話を聞いてみると、「ですます調」と「～ね」が混在している。

「うんうん」という相槌は少し気になった。相手の反応や雰囲気を変えているの
 だろうし、話の流れとして表れることは仕方がないのだが、職員が説明する際
 に、自分のことを引き合いに出し事例説明する時は注意したほうがよい。た
 とえば「私もよく忘れるんですけど・・・」と説明をしていたが、住民が必
 要な事のみ知りたい時や、気持ちに余裕が無い時などは、焦点が散漫にな
 り、混乱するかも知れない。

親しみやすい応対は大切だが過ぎるのは良くない。過不足の有無は大変難
 しい加減である。他者とのやりとりを聞いていてそう感じたため、直接の
 やり取りの印象とは別に受けた印象であった。

⑦⑧言葉遣い・説明 →私に
 対応した職員は、私が最後に少し確認のため戸惑っていると、「大丈夫
 ですか?」と気遣いがあった。委任状のフォーマットの説明があり、お待
 たせした挨拶もあり、落ち着いた対応であった。



<講師コメント>

①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

→ホールや通路は広い。昨年指摘したカウンターは改善されており、上には余計なものが置かれておらず、スッキリとして、大変清潔感があった。課の近くのトイレに入ったが、ひとは鍵が硬くて機能していなかった。

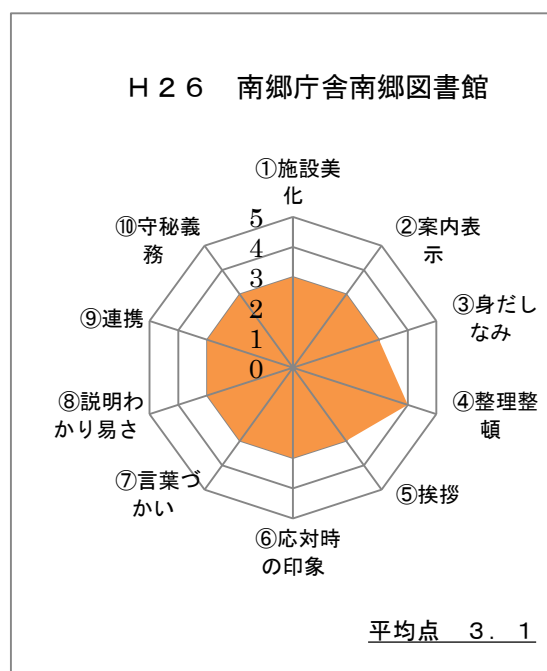
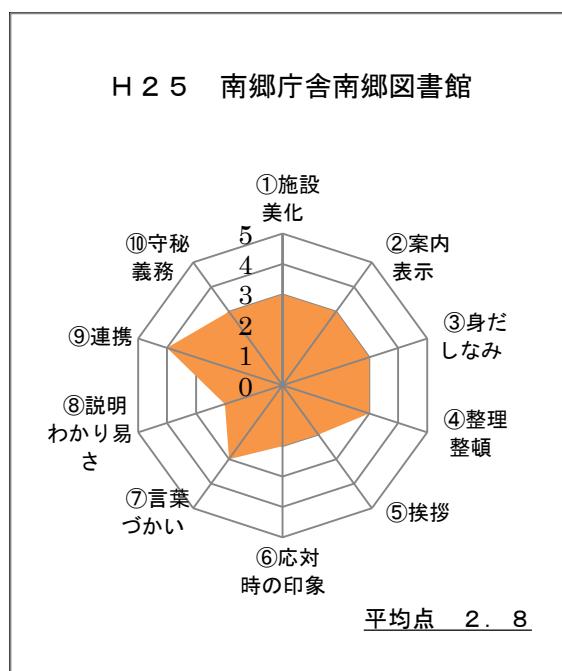
③④⑤⑥挨拶・声がけ、印象・身だしなみ

→カウンターに立つと即座に職員がさっと立って対応した。こちらの対応も、昨年と違い、反応の良さが好印象である。

マスク着用のため、表情はよく見えなかったが、挨拶があった。お待たせする際に「お掛けになってお待ちください」等の声がけがあった。

⑦⑧⑨言葉遣い・説明

→こちらの問いかけに対して即座に関係部署に電話で連絡を取り、内容について、既に行われていないことと、関係他部署の連絡先をメモして知らせてくれるなど、反応が良く、目的に合った親切で機敏な対応であった。



<講師コメント>

①②施設・環境・案内表示のわかりやすさ

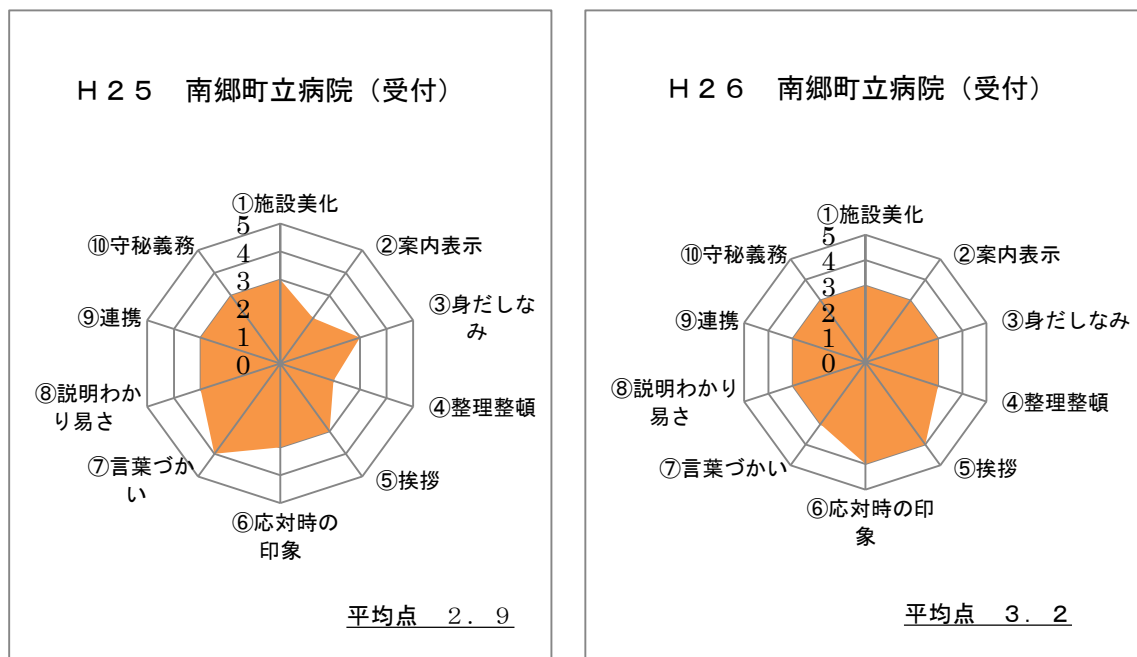
→入口の図書の帯によるお知らせコーナーは、昨年よりも整理されてスッキリした印象を受けた。入館者は2,3名利用していた。
需要とのバランスであろうか、蔵書は外国文学が少し手薄な印象を受けた。

③④⑤⑥挨拶・声がけ・印象・身だしなみ

→他の来館者が尋ねた本の確認のため、入口に行って確認していた。
昨年聞き苦しいと指摘した話し声のトーンは抑えていて、今回は適切であった。

⑦⑧⑨言葉遣い・説明・連携

→蔵書検索をしてもらい、二冊とも無かったのだが県図書館に有ることと、利用にあたっての休館日に関して、注意事項を伝えてくれた。
帰りぎわ、図書館の前を通った際、目が合った職員から「ありがとうございました」の挨拶があった。



<講師コメント>

①②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。壁に平成 17 年のお知らせ(10 年前)が添付されており、あまりにも古いため、指摘すると職員はすぐに出てきて外した。

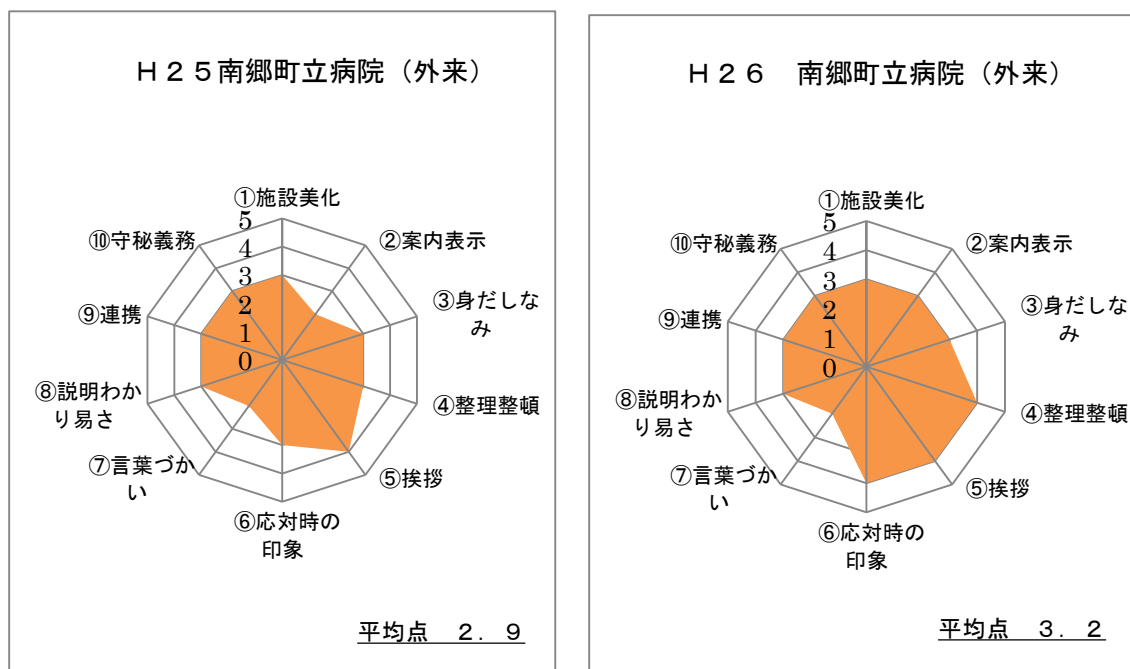
③④⑤⑥挨拶、声がけ、身だしなみなどの印象

→患者さんと会話の際に視線を合わせ、姿勢を低くしていた。今回は調査中に膝をついて説明している様子は見受けられなかった。

患者さんへの声がけは自然に行われており、名前を呼んで一人一人に健康保険証なのか、診察券なのか渡していた。放送を含む患者さんの名前の呼び方は、語尾は伸ばし過ぎず、スッキリとしていた。患者に対する言葉遣いはおおむね「ですます調」だった。

一部の職員の髪の毛の色が明るすぎる印象を受けた。場所が場所だけに少し赤い髪の色は目立つ。

⑦⑧受付で尋ねると、すぐに「こんにちは」と挨拶があり、一人が応対中だったため、別の職員が即座に問い合わせに対応してくれた。説明の仕方は自然で親切な印象を受けた。



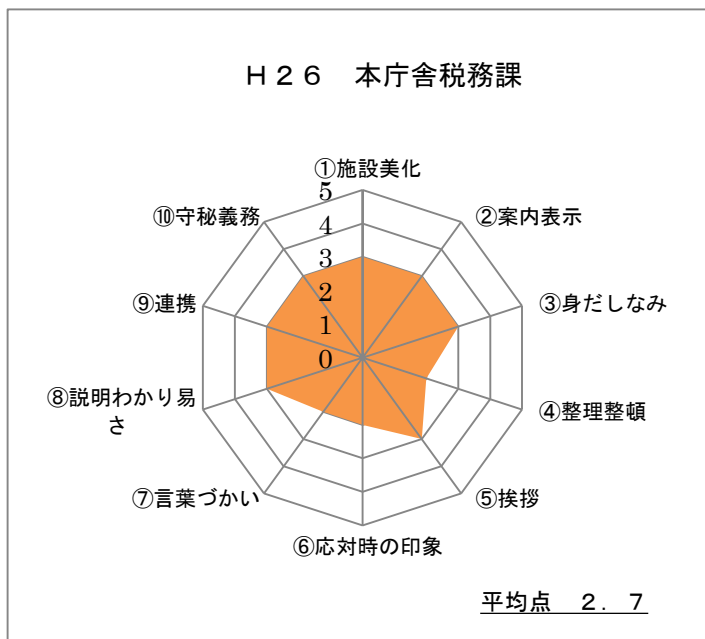
<講師コメント>

①②施設全体案内図の位置は変わっていない。トイレは広くないため偶然カート持ち込みの患者さんと一緒になったが、少々ドア付近で難儀していた様子が見受けられた。待合スペースの雑誌類は概ね『家の光』であり、他の雑誌は無かった。畳スペースは高齢患者の休憩・荷物置き場としてそれなりに活用されていた。

③④⑤⑥挨拶や声がけは積極的にあり、和やかで好印象だ。マスク着用者だと表情までは判断がつかない。⑦語尾は「○○さあ〜ん」と伸ばし過ぎる点は、昨年よりは改善された印象を受けた。ただ一部の職員は、「あっそう、今日は検査まだなのねっ!?」「もう入っていいんだって！」と語尾が押しつけがましく感じられる様子が散見された。この点において、⑩の守秘義務が守られているか否かは疑問に感じた。

私達は普段つい自分なりの解釈をしがちだ→例えば高齢者が多いと、「耳が遠いから、自分の親と同じような年齢だから」など、そうした姿勢は受け手が評価するものだ。折り目正しい接遇を好む患者であれば、親しみよりは子供扱いされていると解釈し、不満を持つ方もいるかもしれない。

⑧⑨整形の女医なのか、患者さんが座っている位置まで膝をついて応対している点と自然で落ち着いた口調は良い点だ。また、女性検査技師が前を通る際に軽く会釈して通る気遣いのある振舞いも良い。当然のマナーなのだが、日常的に励行している人は少ない。良いマナーは全員で共有してほしい。



<講師コメント>

①②施設・環境・案内表示などのわかりやすさ

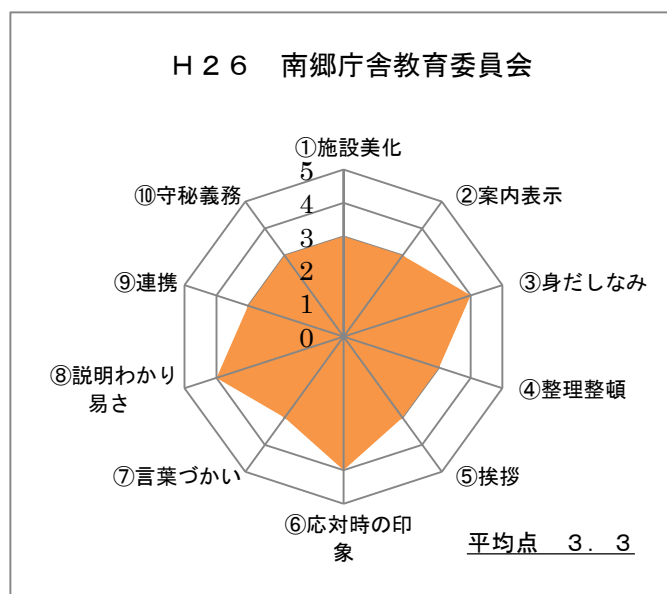
→奥の細長い場所に位置するためか、職員や資料の多さ、待合いスペースから見て、手狭な印象を受けた。

③④⑤⑥挨拶・声かけ・印象・身だしなみ

→カウンターにいた男性職員に声をかけると、挨拶しつつも少し怪訝そうな反応を示した後、担当者に代わった。代わった担当者はマスク着用のため表情はよく見えなかった。
(それだけに、目に出た感情が相手にそのまま伝わるものだが)

⑦⑧言葉遣い・説明

→問合せに必要なことは答えてくれたのだが、少しぶっきらぼうな印象を受けた。
→「無料ですか?」「無料」「手数料はいくらですか」「200 円」といった調子で、語尾をぶつと切った言い回しが大変気になった。相手と状況が変われば間違いなく苦情になる。同級生ではないのだから、「ですます調」を基本とした節度ある言葉遣いをしてほしい。



<講師コメント>

①②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、場所はわかりやすく、広い空間だ。カウンターは半分が何も置いてなく、半分はリーフレットなどが上にあった。

③④⑤⑥挨拶・声がけ・印象・身だしなみ

→カウンターで姿を見つけると即座に対応し相談コーナーへの案内があった。

名札着用はもちろんだが、「お待たせしました〇〇と申します。よろしくお願いします」と自分を名乗り、ソフトでありながらしっかりとした印象を受けた。

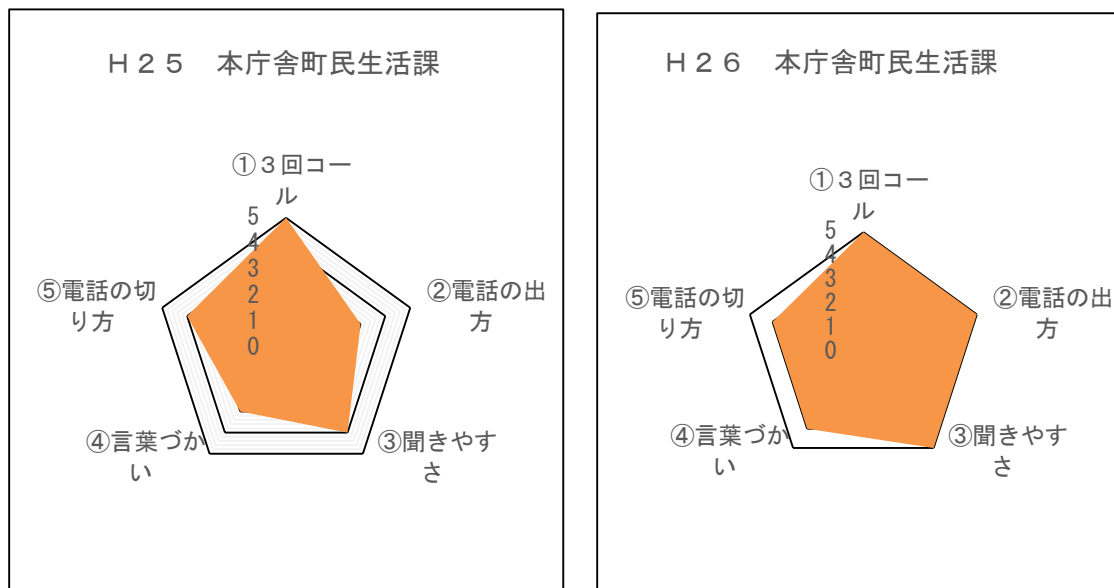
⑦⑧言葉遣い・説明

→問い合わせ事項は教育委員会でも把握する必要があるという理由で、詳細を尋ねられた。

氏名や住所など必要項目を記入するように促され、その内容について異論はない。

説明時、「お孫さんのですか?」と先に問われ思わず絶句した。孫を持つ年齢には至っていないと自己認識していたからだ。内容確認上致し方なきことだが、容姿で判断されたとしたらやはり不愉快に感じた。既婚・未婚・年齢など外見判断するのは危険だと認識してほしい。非礼であることはもちろんだが、苦情にもなり得るからだ。他地域で「おかあさん」と声がけしたところ、「私はまだ独身です」と未婚者に激怒されたというケースもある。メーカー等の民間企業はこの辺を徹底している。公的機関でも、そうした呼びかけに関するマナーは徹底したほうがよいだろう。

帰り際、提出先の連絡先メモを書いてくれた。小学校で尋ねられる内容について説明があり、親切的印象を受けた。



◆問い合わせ内容：「死亡届はすぐに出さなくてはならないか・代理人でも可能か」

①②呼び出し音一回で出た。はっきりとした明確な語調で名乗った。電話を代わった担当者共にはっきりとした名乗り方で、部署名・自分の苗字も明確だった。→このぐらいはっきりとした名乗り方だと、高齢者も聞き取り易いと思われる。

③④⑤死亡届の手順について、わかり易い説明があった。

届出人の優先順位としての説明もあり、また、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、電話でもイメージが湧き、大変わかり易かった。

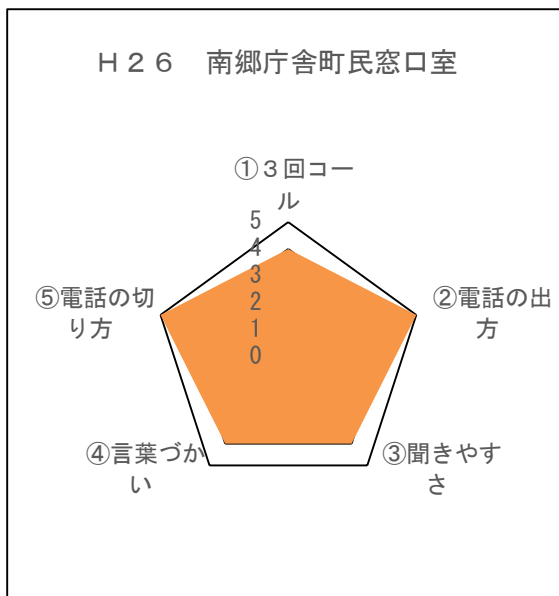
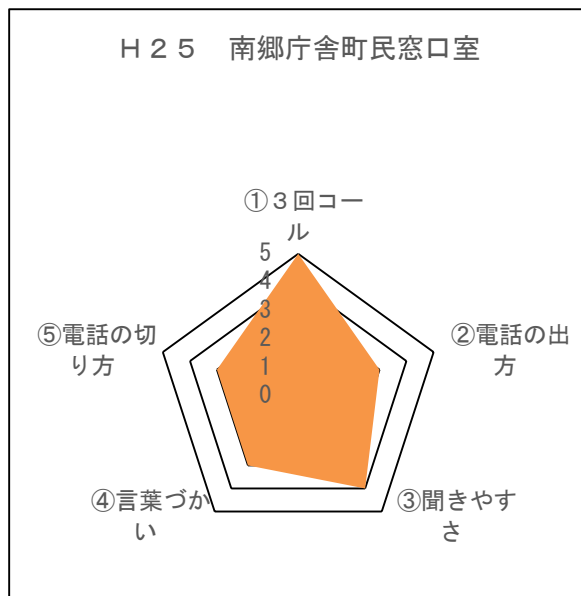
葬儀屋さんを依頼するのであれば、葬儀の日程が決まってからしか、火葬の許可がおりない、との解説があった。

斎場使用料は管内であれば 10,000 円との説明があった。

印鑑の説明は特になかった。

最初にこちらの要望に対しての説明があり、その上で葬儀屋さんを通すか否かの確認があり、自然な対応だったと思われる。

終わりの挨拶があり、昨年指摘した語尾伸びが今回は無く、改善されていた。



◆問い合わせ内容：「死亡届はすぐに出さなくてはならないか・代理人でも可能か」

①②③呼び出し音は3回目が出た。お待たせした挨拶があり、部署名と苗字を名乗った。

④⑤二人の対応者共に名乗り方は適切だった。

最初の対応者に問い合わせ内容を伝えたところ、「葬儀屋さんを通すと思うんですが・・・」と少し当惑していた様子が感じられた。一般的にはそうなのであろう。

「当日はバタバタしてしまい、念のために届出の手順を伺いたい」旨を伝えると「手順ですか・・・少々お待ちいただいてもいいですかね」と保留した。語尾の「ね」は少し馴れ馴れしい印象を与えてしまうため、無いほうがよいだろう。

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と共に、印鑑や斎場使用料について詳細説明があり、わかり易かった。もし近所の方などの代理人の場合は、喪主の氏名と住所をメモした控えがあったほうがよい旨の説明を受け、最後に「何かまたわからないことがあればお問い合わせください」とフォローの言葉もあり、大変好印象であり、安心感も増した。

落ち着きある丁寧な対応を電話で受け、満足度が高まる対応であった。

★今後の課題

昨年実施した第一回目と比較すると、各課・係共に「応対の基本動作」に関して向上が見られました。昨年指摘した内容が、今回改善されていたことは顕著であると判断しました。

これらの接遇基本姿勢や基本動作は、住民との接点であり、信頼性に直結する部分ですので、今後も継続維持されるよう大いに期待します。

今回の調査では、結果として一定の水準を維持しました。が、一方で、当然のことながら、全ての各所の応対を含むものではありません。あくまでも限定された状況の中での判断です。また今回初めて対象となった部課もあり、そのような事情を内包し、評価結果を見ることで改めて全員が課題を認識し共有する眼を持つことに至ると考えます。今後につながる課題を以下の通り整理しました。

※昨年の課題に関して評価できる点

- ①「基本動作」→来庁者には直ちに立ち上がって挨拶・応対する。惜しまずに声がけする
⇒挨拶も含め、職員から声がけを行うなど、今回、複数各所において目立って改善された。気持ちの良い応対者が多かったという印象を受けた。このことは大変重要な点である。
- ②はじめある応対⇒説明の際の言葉遣いや声のトーンなどを通して、住民に対して親切的な応対となるべく、意識されていた職員が多いと感じた。
- ③前回指摘したカウンター周囲や、添付物の整理整頓を実施した課が見られた。

※今回の改善点

- ①一部の課は挨拶が中途半端な印象を受けた。こちらから声がけするなど来庁者が声を掛けやすい雰囲気を創り出す努力を今後意識してほしい。
- ②一部の課では言葉遣いに関して、呼びかけや話しかけが一边倒で、子供扱いや高齢者扱いと不満を感じる恐れのある応対が見られた。
語尾がぶつ切りで、雑な印象が残った課もあった⇒「ですます調」で話すようにすること。
- ③環境美化の点⇒カウンター周辺の整理整頓を再度徹底する。トイレの鍵が機能しているか否かのチェック、傘立ての周囲にゴミや傘袋が散乱していないかのチェックをお勧めする。
→傘立て周辺は雨雪の時は散らかり易い。
- ④案内表示⇒全く表示が見当たらないか、もしくは見逃すほど目立たなかったのか、壁に課や係名を貼り出すなど案内の工夫がほしい。
- ⑤接遇評価対象ではないが、あまりにも来庁者がいないため、一部の課では奥の職員が調査者を見ているなどが見受けられた。⇒相手をじろじろ見る・凝視するなどはマナーに反する。

最後になりましたが、美里町職員の皆さまの更なる取組みを祈念しております。

平成27年2月13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