

宮城県美里町 御中

平成28年度

調査報告書

－ 接遇対応評価測定 －

平成29年3月31日



- 調査実施要領・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
- 訪問調査チェックシート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 電話応対チェックシート・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- 講師総評・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5～6
- 訪問調査結果一覧・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7～8
- 業務場所別調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9～18
- 電話応対調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19～22
- 今後の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

★平成 28 年度接遇測定調査実施要領

- 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 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 | |

< 電話応対調査 >

- | | | |
|---|-----------|-------|
| 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 29 年 3 月 13 日（月） 9:30～16:00 各業務場所 30 分程度訪問
- 電話調査 平成 29 年 3 月中旬 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 大友ゆり子
- 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		

4回目となる今回の接遇対応調査において、例年同様「機能サービス」、「情緒サービス」の観点から、

- 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→状況判断を含む行動や、説明のわかり易さなど、相手を尊重
- 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。

◇情緒サービス ～主に人が提供するサービス

◇機能サービス ～主にモノやハードのサービス

機能サービスという面では、施設そのもの（例えば間取りやお手洗いの洋式化）を変更するには予算などが関係しますので、一職員毎の意識だけではなかなか変えることができません。しかし、来庁者の目線に立ってみると、以下のことはそれぞれ一職員が意識することによって大きく変えることが可能です。

例えば、掲示物についてはそもそも来庁したすべての町民の目につくところにあるのか。次から次へとお伝えしたいことを貼っていくのではなく、いま最も町民にお伝えしたいことがいちばん目立つように掲示できているか。

お手洗いは例え古くとも、常に清掃されて備品の補充など行き届いているか。高齢者の方に不便さを与えていないか。

これらの点を外さなければ、より一層清潔感や快適性を提供することが可能となります。

情緒サービスという面においては、常に来庁者が多い窓口では自発的積極的に挨拶や声がけができています。一方、来庁者の少ない課においては、まだまだ受動的な姿勢が見受けられ、自発的に声がけができているとは言い難い面がありました。

今回、相談に来庁されている町民への対応を拝見していると、ほとんどの職員の言葉遣いは丁寧な口調で、説明の仕方についても資料を見せながら的確に話していましたので大きな問題は見当たりませんでした。

しかし、来庁者に高齢者が多いことを考えますと、話すスピードをよりゆっくりにしたり、相手の理解度を確認しながら進めていくことをプラスできれば、よりコミュニケーションが深まり、信頼感を得ることができるでしょう。

「大切な点は伝えたから終わり」、「資料を渡したからわかったはず」、だけでは機械的な印象を与えてしまいます。

相手の理解度を把握するためにも、相手の話を聞きながらミラーリング（相手と同じポーズをとる）やオウム返し（相手の言葉を復唱する）なども交えると、相手は安心して会話をすることができて信頼感が増し、もう一段階レベルアップした対応が可能となります。

最後に来庁者がお帰りになる際（特に最初は自発的な声かけができなかった場合）、別れ際の印象がその人の最新の印象として記憶に残るため、ここで挽回が可能です。

丁寧に笑顔とアイコンタクトで「わざわざお越しいただき、ありがとうございます」「足元にお気をつけて」など気遣いや思いやりが伝わる言葉で見送りましょう。

電話応対においては相手の顔が見えない分、何をするために問い合わせしてきたのだろう、何に困っているのだろう、と相手の状況を推し量り、それに応える姿勢を示すことが重要になります。今回電話調査をしました三部署についてはその点は安定していましたので、さらに声色や言葉選びに注意していただければ、相手に不信感を与える要素を減らすことができます。

接遇やマナーに関しては、なかなか町民の方々に評価されるまで時間がかかる項目です。

しかし、普段から好印象を与えることで長らくおつきあいの町民の方々への安心感は蓄積することができます。

引き続き、それぞれの専門性を高めると同時に、接遇によるコミュニケーションのレベルアップを図られることを期待しています。

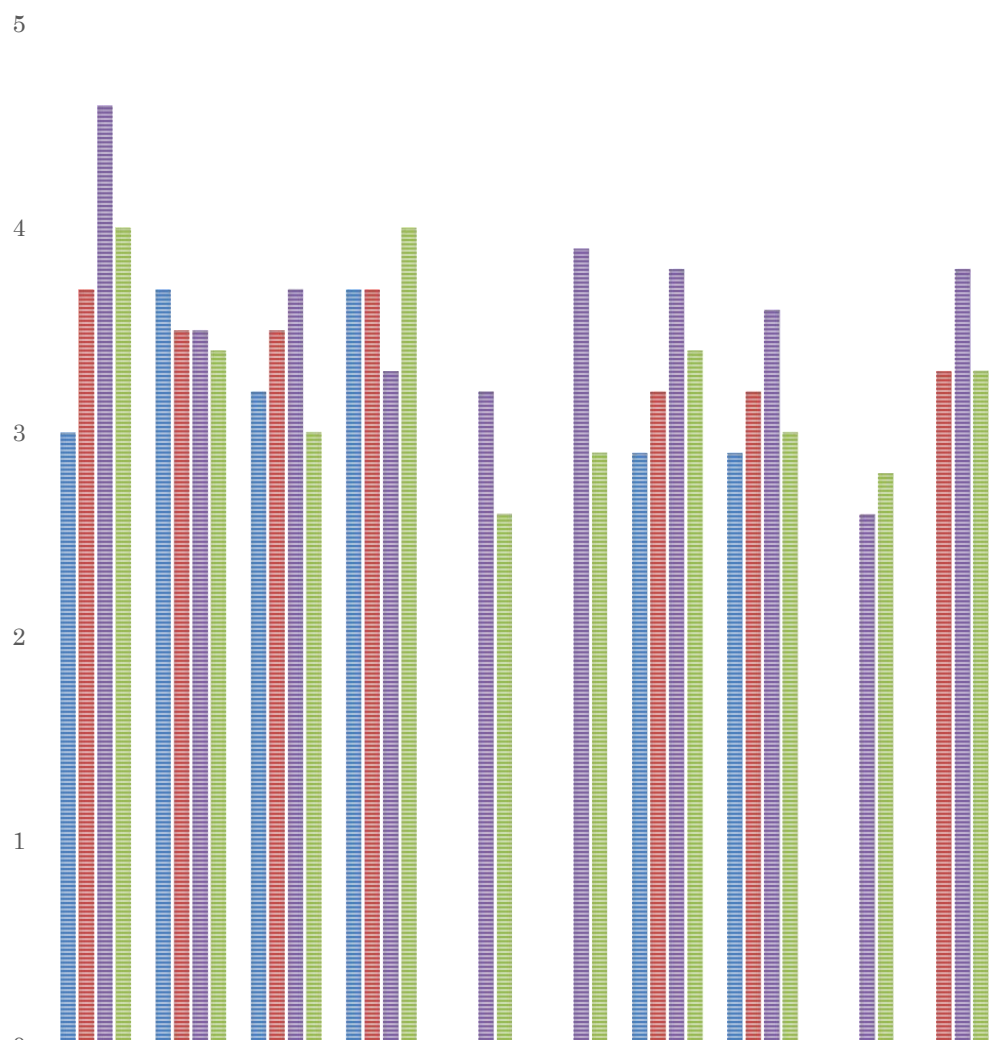
平成29年3月31日

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 大友 ゆり子

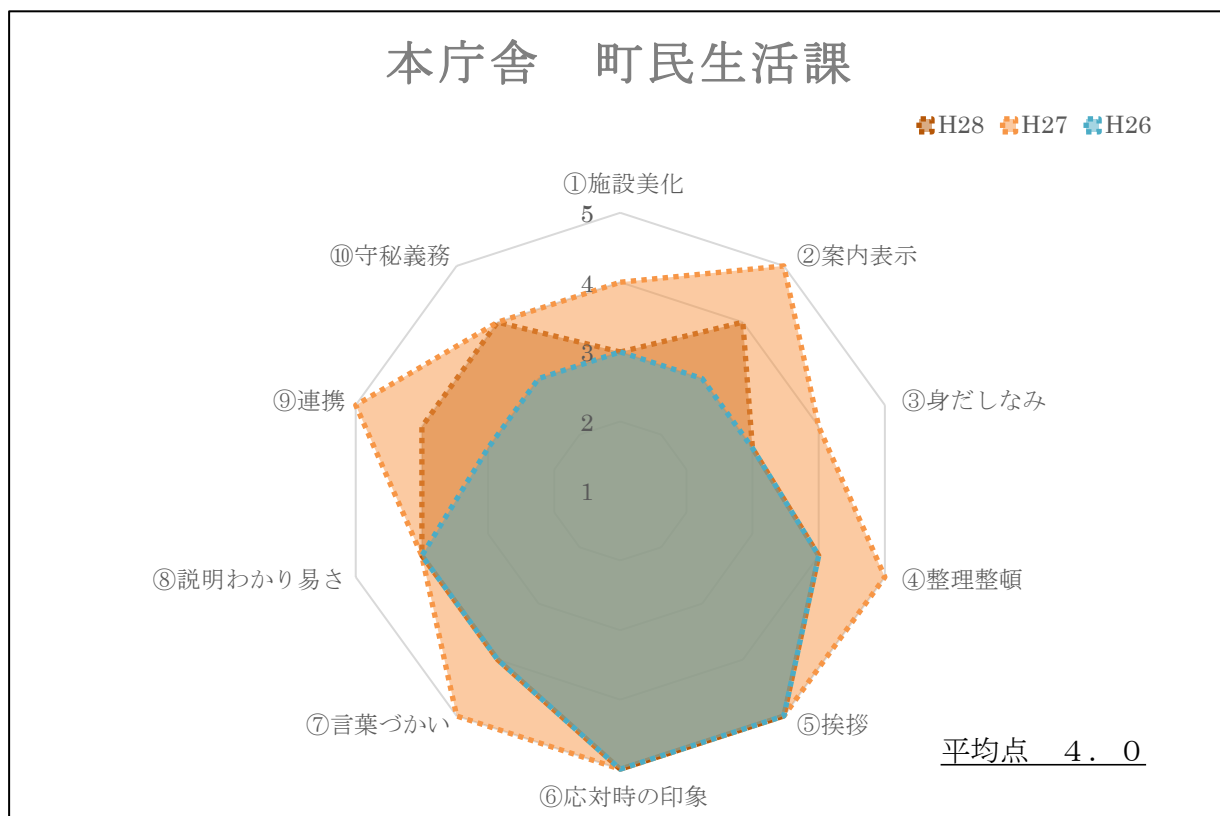
＜平成28年度訪問調査結果 点数一覧＞

	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	平成28年度平均点
本庁舎 町民生活課	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	40	3	3.7	4.6	4
本庁舎 子ども家庭課	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	34	3.7	3.5	3.5	3.4
本庁舎 まちづくり推進課	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	30	3.2	3.5	3.7	3
南郷庁舎 町民窓口室	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	40	3.7	3.7	3.3	4
東庁舎 下水道課	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	26			3.2	2.6
健康福祉センター	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	29			3.9	2.9
南郷町立病院 (受付)	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	34	2.9	3.2	3.8	3.4
南郷町立病院 (外来)	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	30	2.9	3.2	3.6	3
水道事業所	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28			2.6	2.8
南郷庁舎 教育委員会	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	33		3.3	3.8	3.3
項目別平均点	2.9	3.0	2.8	3.2	3.2	3.4	3.6	3.2	3.6	3.5	32.4	3.2	3.4	3.6	3.2

平成28年度 業務場所別平均点一覧



■平成25年度平均点	3	3.7	3.2	3.7			2.9	2.9		
■平成26年度平均点	3.7	3.5	3.5	3.7			3.2	3.2		3.3
■平成27年度平均点	4.6	3.5	3.7	3.3	3.2	3.9	3.8	3.6	2.6	3.8
■平成28年度平均点	4	3.4	3	4	2.6	2.9	3.4	3	2.8	3.3



※平均点は前年より下がるが合格ライン

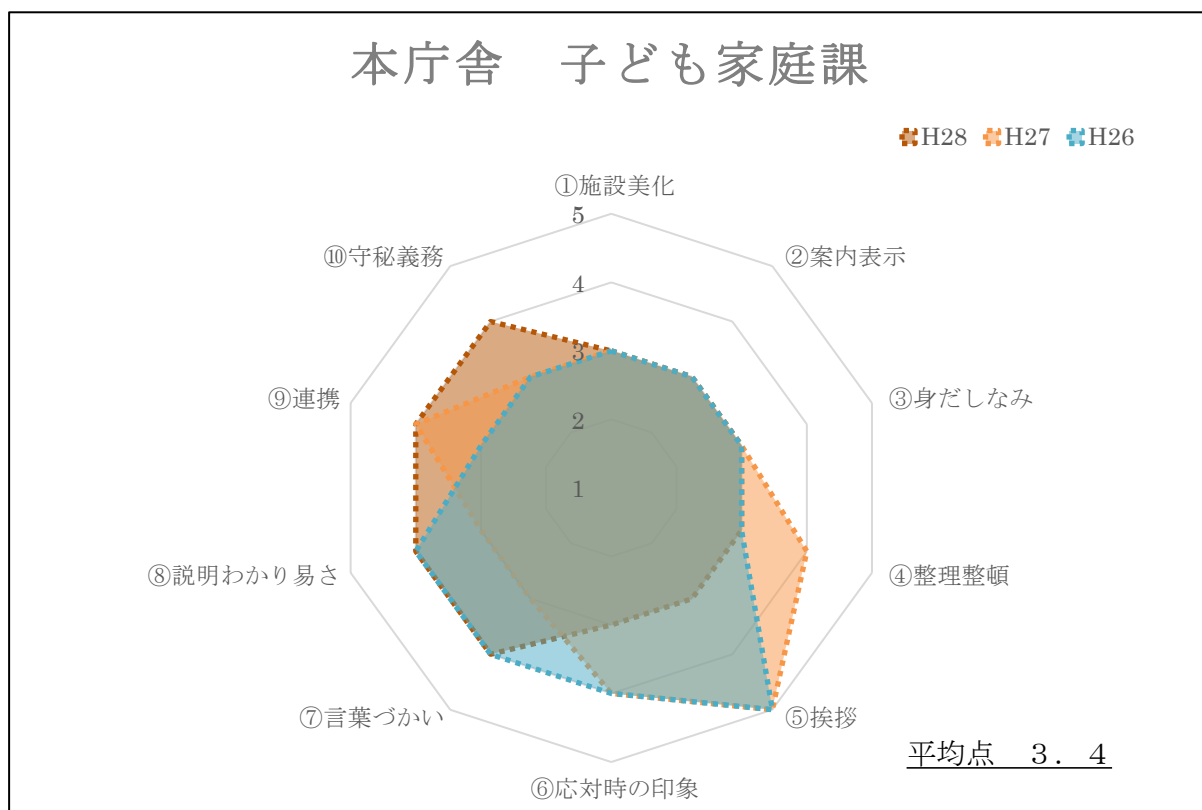
<講師コメント>

★機能サービス

入ってすぐ右側に「総合案内・相談窓口」がありますが、真っすぐ入ってしまうと受付しか見えない配置がもったいないと感じました。天井が高いことから職員同士の会話の音が響きやすく感じました。また、お手洗い（女性）は個室3ヶ所に対し洋式1ヶ所なので、高齢者対応ができていないと見受けました。また、洗面台（手を洗う場所）はお手洗いの室内ではなく、出たところにあるのがわかりづらい印象でした。

★情緒サービス

自発的な挨拶が目立ちました。また話し方や対応は丁寧で安心感を与えていました。
特に「総合案内・相談窓口」の男性職員の方は出入りされる来庁者に積極的に「こんにちは」「ありがとうございました」とにこやかな表情で挨拶しているのが印象的で、来庁者の方もつられて会釈をしていました。実際に案内図を見ていると、「どちらに御用ですか？」と誘導してくれ、また他の来庁者の方にも記入台のところで説明していました。ただし、この方が離席しているタイミングもあり、いざ聞きたいときに対応してくれないという瞬間もあったので上手に周りの方と連携してほしいと願います。



※平均点前年と変わらず

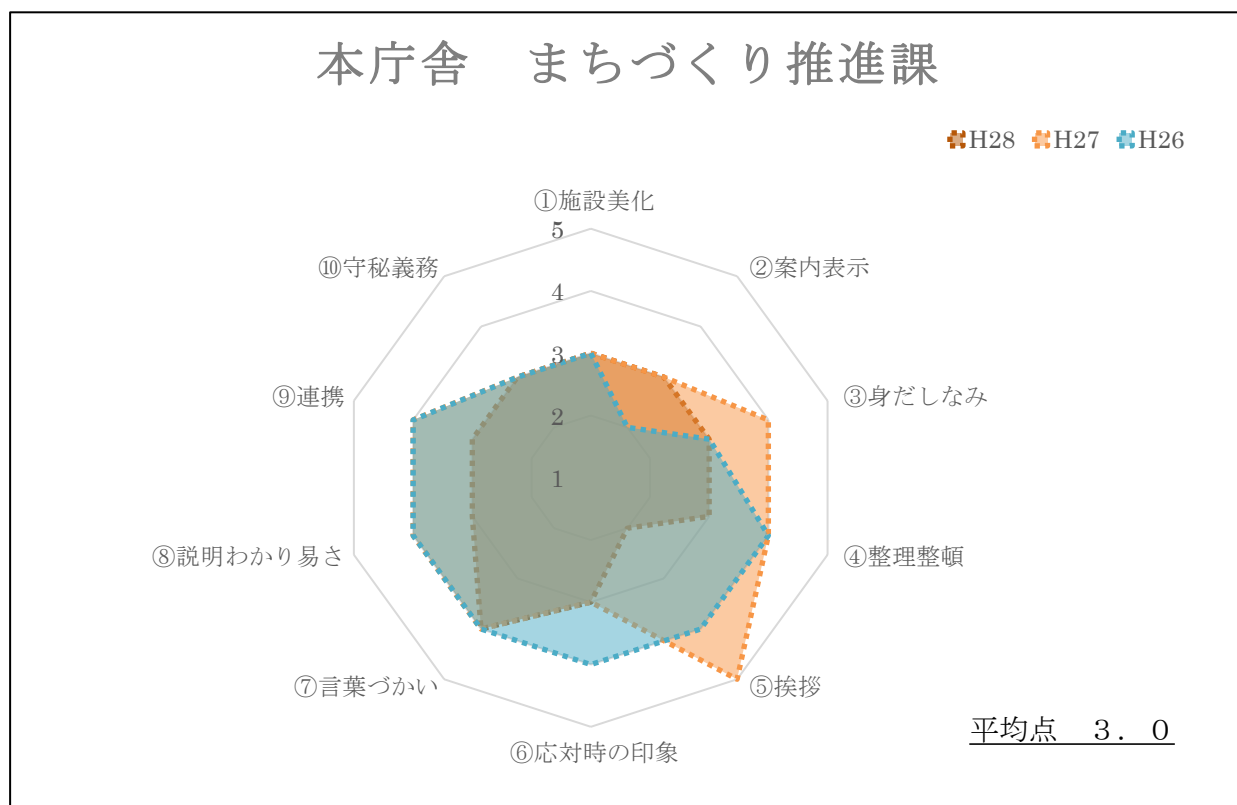
<講師コメント>

★機能サービス

本庁舎とはいえ「美里中央コミュニティセンター」と別棟にあり、また入り口から階段を下りていく構造なので、ベビーカーやお子さんを抱っこした状態だと入りづらさを感じました。玄関ホールに様々なパンフレットやチラシが置いてあり、「ご自由にお取りください」と書いてありますが、本課以外に産業振興課も入っているながら「ぜひお入りください」という歓迎ムードを感じる要素が少なく、寒々しい印象を受けました。

★情緒サービス

ちょうど通りかかった女性職員に「保育所のことはどちらに聞けばいいですか？」と質問すると、明るく「こちらでいいですよ」と対応していただきました。
ドアをノックして入るとすぐ男性職員が対応し、用件を言うと女性職員と二人でカウンター越しに対応、女性職員が中心に説明をしました。
手続きの流れなどは資料を見ながら丁寧に教えていただきましたが、残念ながら声が暗く感じました。大きな声でなくとも、明るい声で対応していただくと来庁者側も気持ち良く聞くことができるのにともったいない気分でした。



※平均点下降

<講師コメント>

★機能サービス

こちらの本庁舎とはいえ「美里中央コミュニティセンター」と別棟の2階にあります。階段登り口の像の置物は建物全体のイメージとの違和感が否めません。

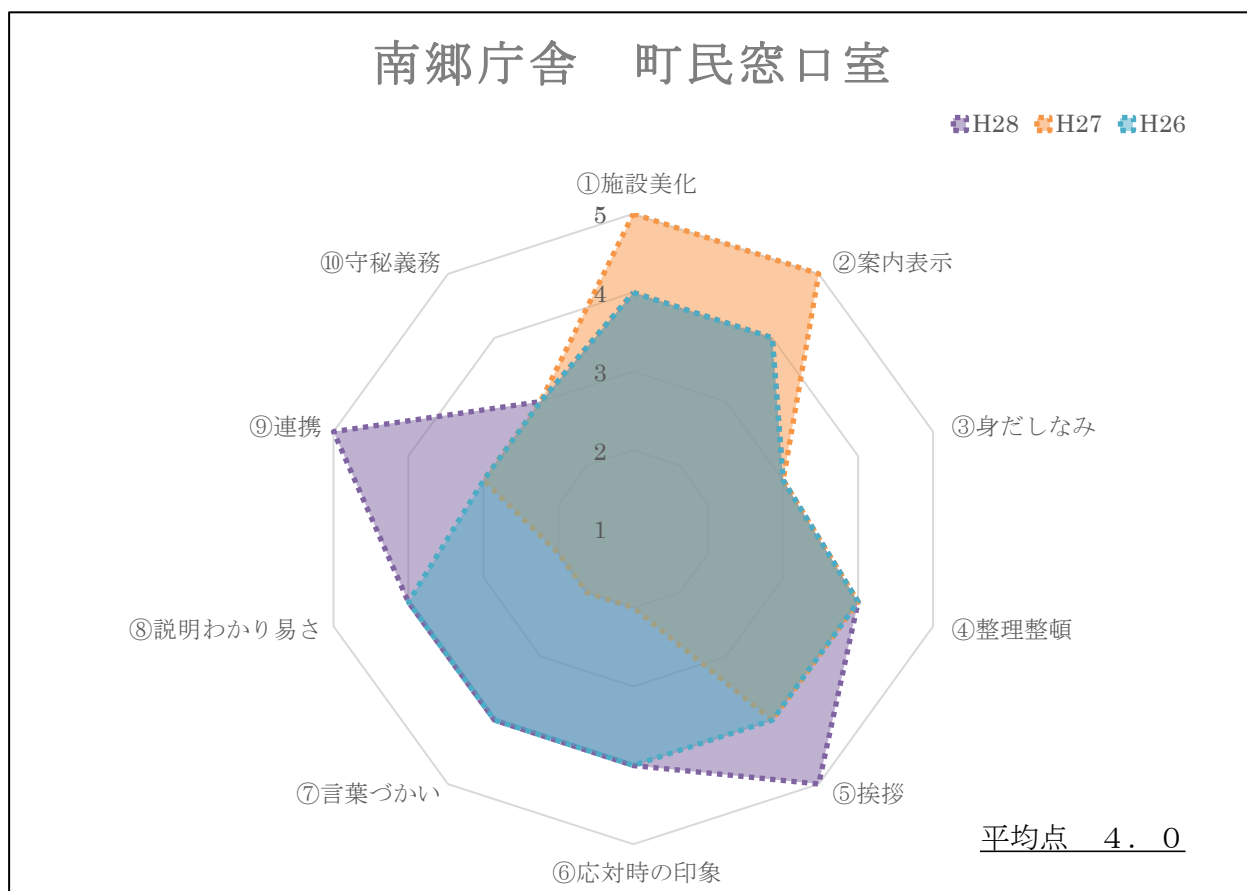
2階に上ると1階の玄関ホール同様に様々なパンフレットやチラシが置いてありますが、雑然としていました。部屋のドアが閉まっており、また中が見えることから忙しさも垣間見えてしまうため、入りづらさを感じました。

★情緒サービス

1名の来庁者がいらしたので、その対応を拝見しました。

説明の言葉遣いや所作などは丁寧で落ち着きのある態度でした。その後、敢えて部屋の前でウロウロしてみましたが、残念ながら気づいていただけず、やはり来庁者から尋ねないと対応されないと感じました。

2階の入り口ホールでパンフレットなど見ていましたが、職員の誰からも声がかからず、敢えて無関心になっているのかと思えるほどでした。「何かお探しですか？」や「こんにちは」など気づいた職員から何かアクションが欲しいところです。



※平均点上昇

<講師コメント>

★機能サービス

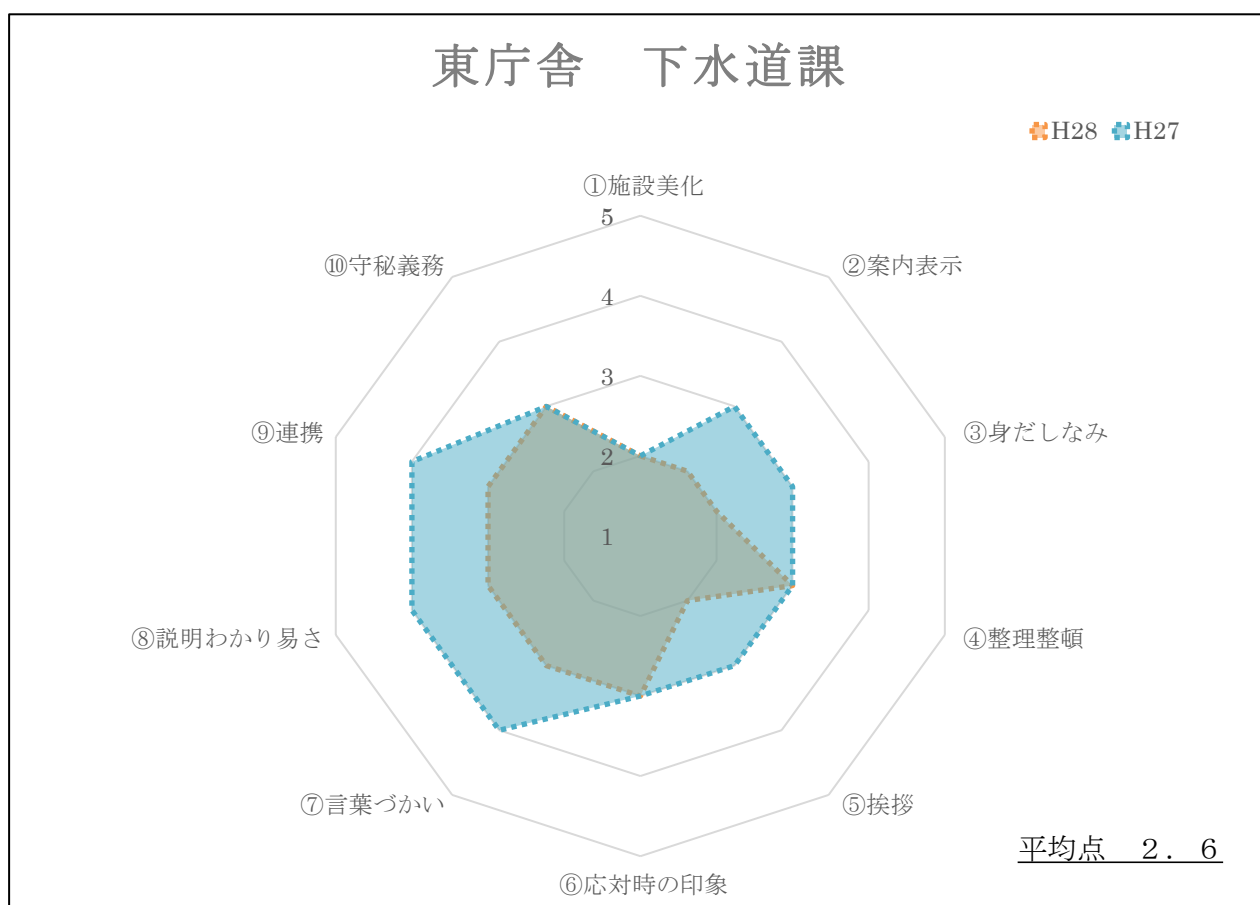
広々とした建物で町民窓口室の左隣の町民スペースも広く用意されていて、ゆったりできる印象でした。ただし、職員の声が漏れてしまっているのを、このスペースに誰がいるということを常に意識していないと情報が漏れてしまう危険性を感じました。

記入台はスッキリ整理されていました。

★情緒サービス

先に2名の来庁者が窓口にいらしていたので、その対応を拝見しました。

2名の女性職員はハキハキわかりやすく丁寧でしたが、一人声の大きい方「ですー」と語尾が気になるところがありました。来庁された方の帳票が見慣れないフォーマットだったことから、その場ですぐ関係部署に確認の電話を入れて、対応もスムーズに行っていた点は素晴らしいのですが、「見慣れない」というところを「見たことがない」と表現していたので、もしかすると来庁者の方に不安を与えていないかが気になりました。番号札がないため、「お待ちの方どうぞ」と積極的に声がけや誘導を促していた点は好印象でした。



※前年より下降、改善余地あり

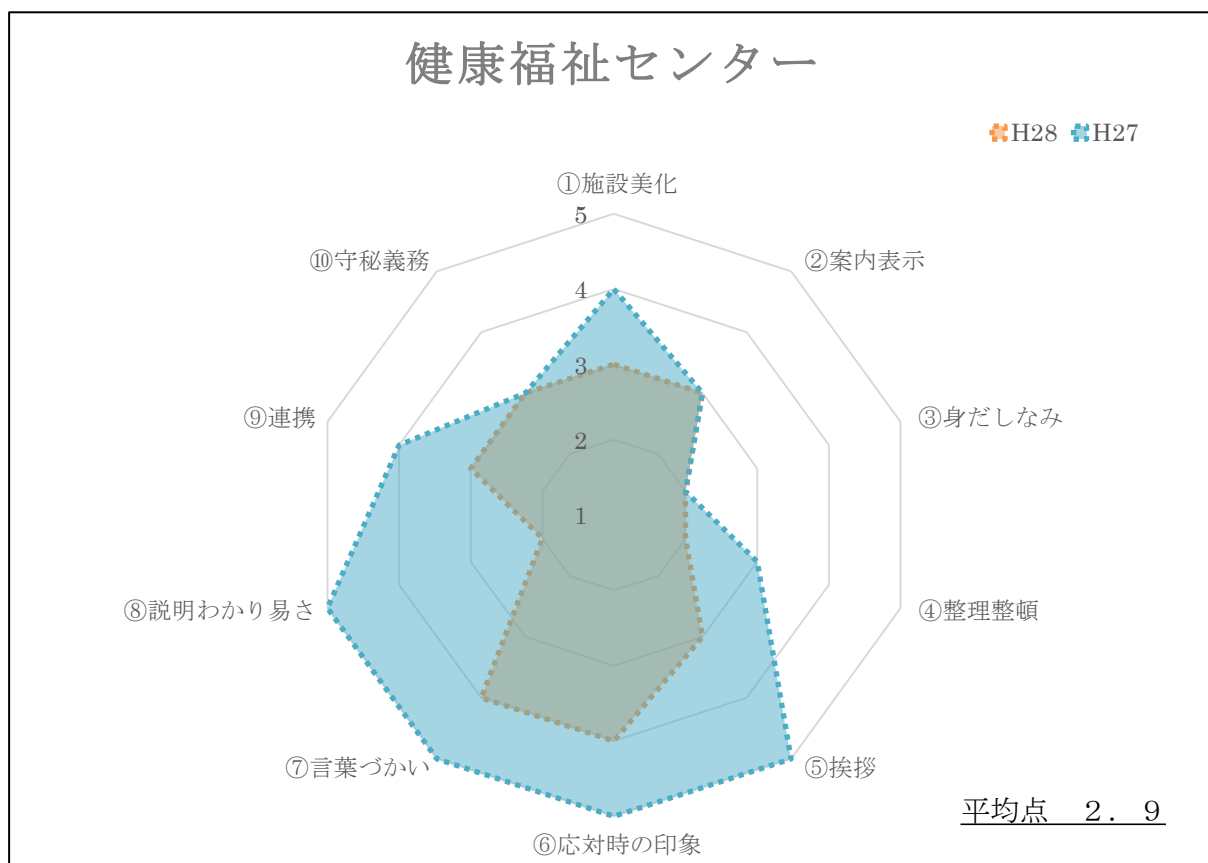
<講師コメント>

★機能サービス

本庁舎と同じ敷地内にありながら、離れた別棟なので入りづらさがありました。
案内板などから来庁者を意識しての入り口になっていないことで、そのように強く感じてしま
います。(確定申告受付場所が当舎の2階ということもあり、通常と違いこの時期は来庁者が多
く出入りしていたため、今回は入り口付近で戸惑うことはありませんでした)

★情緒サービス

1名の来庁者がいらしたので、その対応を拝見しました。
声をかけづらく、対応をする職員は簡潔な説明はするものの、忙しそうな雰囲気追加の質問
などしづらそうでした。他の職員もバタバタしている中でしたので、落ち着いて話ができなか
ったと思います。
また、部署柄か作業服の男性ばかりが目についたので、統一感があるものの何名かやや清潔感
に欠ける印象を受けました。(服のシワやたるみなど)



※前年より大幅ダウン、改善余地あり

<講師コメント>

★機能サービス

エントランスホールやお手洗いなどは、広々として清潔感がありました。その広いせいか、靴を脱いで下足箱まで入れに行く遠さを感じてしまいます。(正面の受付への導線から下足箱の位置が外れてしまっているため) 実際、靴をその場で脱いだまま受付へ上がっていく方が多いように見受けました。

正面の受付カウンター下に資料の山があり、雑然さを感じました。

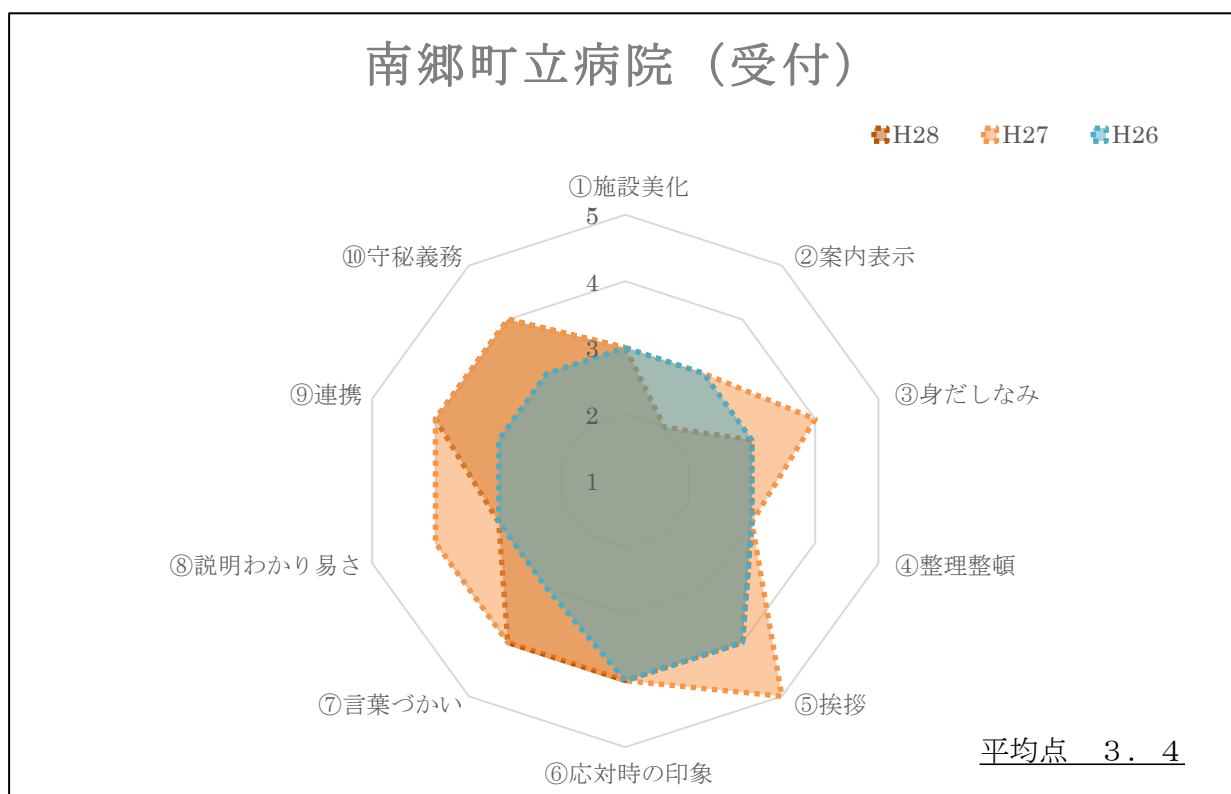
(ちょうど職員の方が台車で運ぶ様子がありました)

★情緒サービス

先に3組の来庁者がいて、それぞれ受付前で職員の方が相談に乗っていましたので、その対応を拝見しました。基本的には誠実で安心感を与えていました。質問に対する確に説明し、話し方も丁寧ですが、女性職員はやや早口に聞こえました。

相手が高齢者の方であれば、ひとつひとつ理解されているかを確認しながら話したほうが二度手間三度手間を省くことができます。

また、資料を台車で運ぶ職員には、近くにいる来庁者に「こんにちは」や「台車通ります」と一言声をかけてくれれば親切なのに、と感じました。



※平均点やや下降

<講師コメント>

★機能サービス

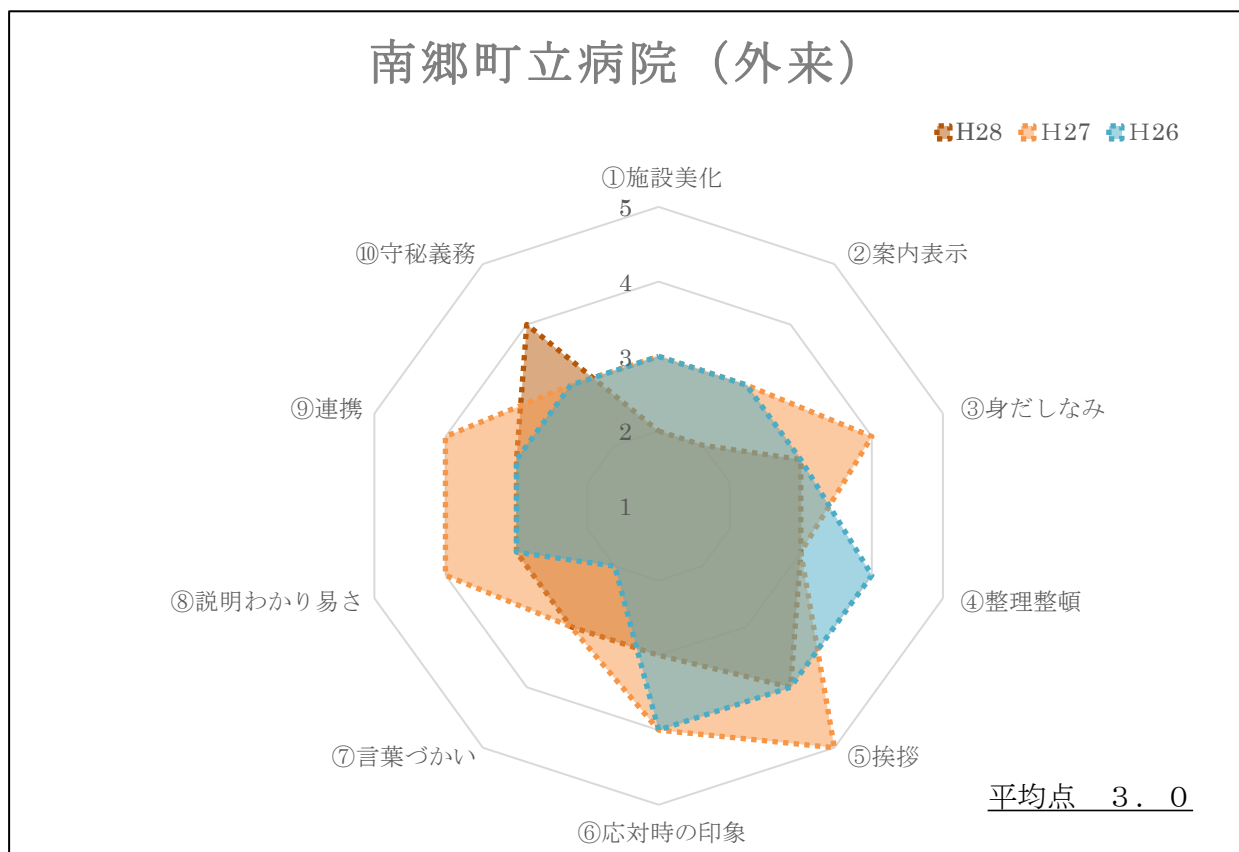
患者用の記入台はスッキリと整理されていました。ただし、カウンター回りのお知らせはやや多いように見受けました。

また、平成 27 年 4 月からスタートしたデマンドタクシーについては受付回りの表示は見づらく、外来や公衆電話回りで数回目にしてやっと認識するという程度です。せっかく利便性のあるサービスですので、サービスの内容や良さをアピールできる表示の仕方を工夫してほしいところです。

★情緒サービス

職員の方は皆さんマスクを着用されているので、細かい表情までは確認できませんでした。患者さんへの診察券などの受け渡しの所作は両手使いが多く、丁寧で、口調も「ですます」で安定感がありました。また、患者さんのお名前の呼び方は最初地声で「〇〇さん、お薬が準備できています」と簡潔で語尾をのばさずスッキリ伝えています。その後、患者さんが受付にお見えにならない場合は、マイク越しで同様にお名前を呼んでいました。この点については親切な印象を受けました。

職員の方が診察室に行き来する際は、廊下の端を歩くことを徹底されているようで、あくまでも患者さんの邪魔にならないように意識されていると好印象でした。



※平均点下降

<講師コメント>

★機能サービス

待合室の掲示物などについては「お知らせ」と書いてあっても、何ヶ所にもあるせいで煩雑としていて、何を最もお知らせしたいのか？重要なのか？がわかりづらい印象でした。

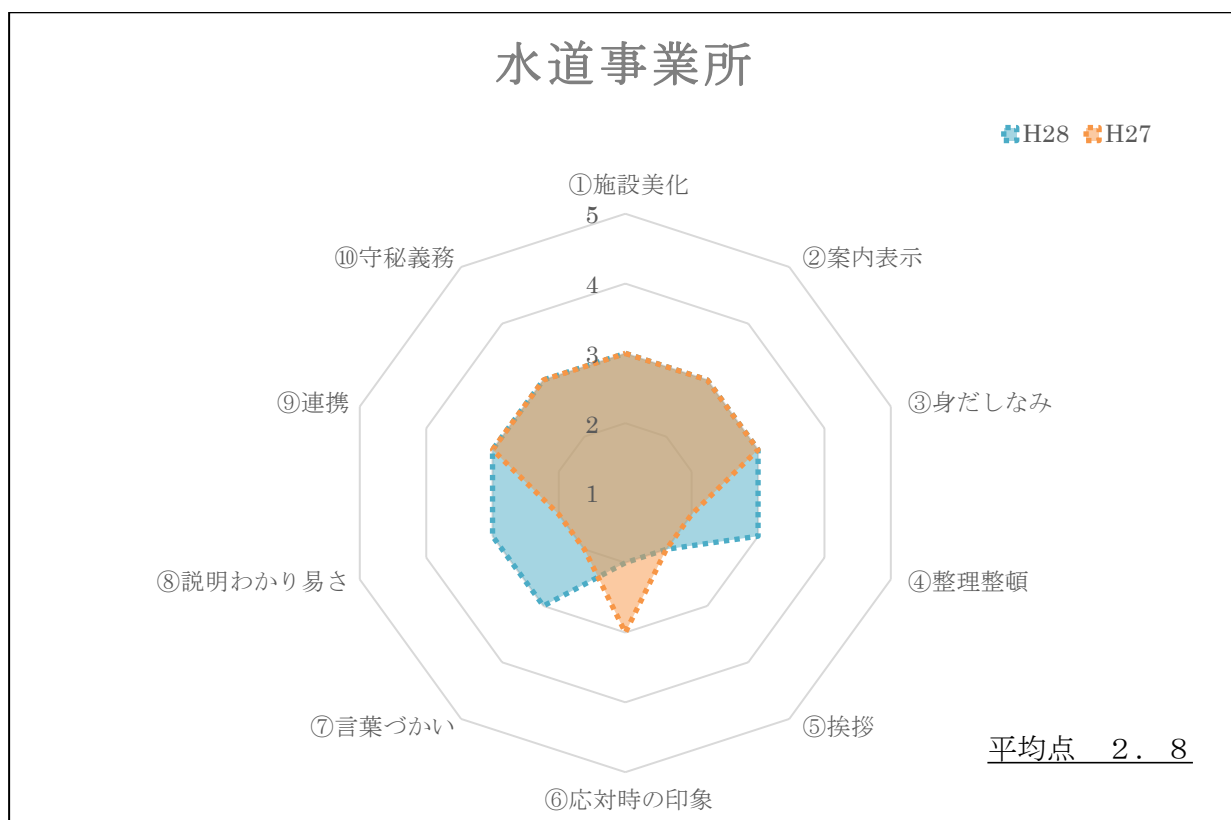
院内の配置図が待合室の掲示物（仕切り）の影に隠れてしまっていて、お手洗いにいくことがなければ気づかないところにありました。できれば受付付近にあると親切でしょう。

お手洗い（女性）は個室3ヶ所に対し洋式1ヶ所なので、来院の患者さんが圧倒的に高齢者と考えると不便さを感じました。また、採尿コップを置く箱に貼付している紙がはがれかけているところはずっとその箱を使いつぱなしと思われ、不潔感を与えています。建物の中央に採尿室が別にあるとはいえ、診察室からはお手洗いのほうが近いため、採尿室の活用頻度が低いように感じました。また、床のホコリが、入り口のドアが開くたび奥に流れていくのが気になりました。

★情緒サービス

職員の動きには無駄がなく、テキパキしている印象でした。患者さんの名前の呼び方は丁寧で、きちんと待合室を見回している様子がありました。欲を言えば、名前を呼んだ後の誘導まで（例えば、診察室のドアを開けて高齢者が入りやすくするなど）あるとより親切と感じます。

★業務別調査結果



※前年より上昇するが、改善余地あり

<講師コメント>

★機能サービス

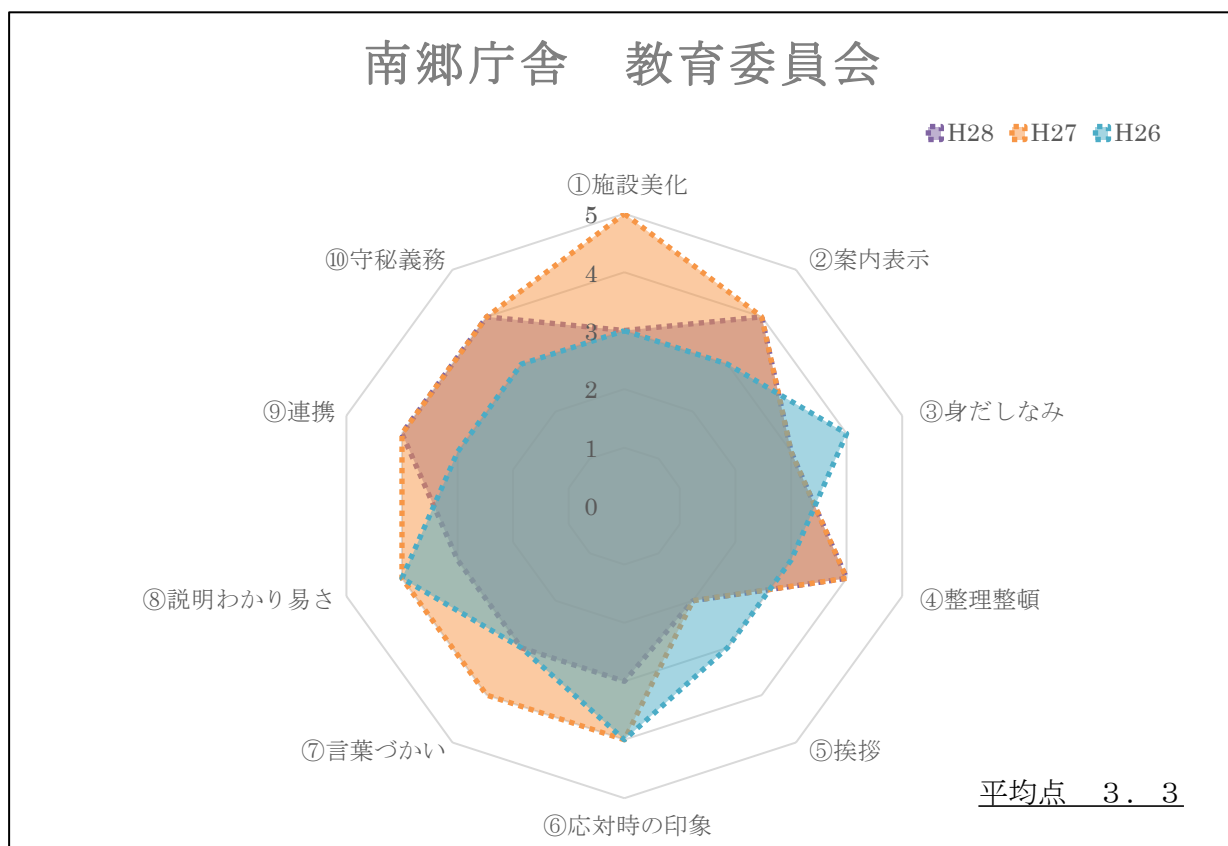
元々来庁者向けの施設として設計していないというのがわかるほど、建物の入り口から1階のエントランスの広さが殺風景さを印象づけて、入りにくさがありました。階段付近でようやく小学生からの浄水場への感謝が記されているメッセージが掲示されていましたが、薄暗くてわかりづらかったです。

事務所が2階というのも、表示がわかりづらく、不親切さは否めない状態です。

★情緒サービス

事務所の入り口で声をかけて、ようやく来庁者がいると気づいてもらいました。男性の職員が対応し、質問には料金表をもとに説明いただき内容はわかりやすかったですが、話し方が淡々としていて、表情も一定で機械的な印象を受けました。

あまり普段は来庁者がいらっしやらないとしても、足を運んだ側の立場に立っていただき（しかも階段で2階に上がることでして）、親切さを出してほしいと思います。



※平均点下降

<講師コメント>

★機能サービス

場所は 2 階にあがって右手側ということでわかりやすい反面、そこまでのアプローチ部分が暗くて入りづらさを感じました。(ちょうど左手側は確定申告受付場所だったこともあり、この時期は来庁者も待機職員も廊下にいるため明るかったせいもあります)

掲示物もあっさりとしていて、カウンター回りもスッキリしていました。

★情緒サービス

廊下からもカウンター回りに職員がいないことが見えていたので、声かけづらいかなと思いながら入っていくと、案の定カウンターに立っても気づいてもらえませんでした。

初めて来庁する場合はますます入りづらさを感じ、そのまま戻ってしまう可能性があるかもしれません。

席の配置なども考慮し、来庁者を見かけたら声かけや挨拶を自然とできるように心がけをしていただきたいと思います。

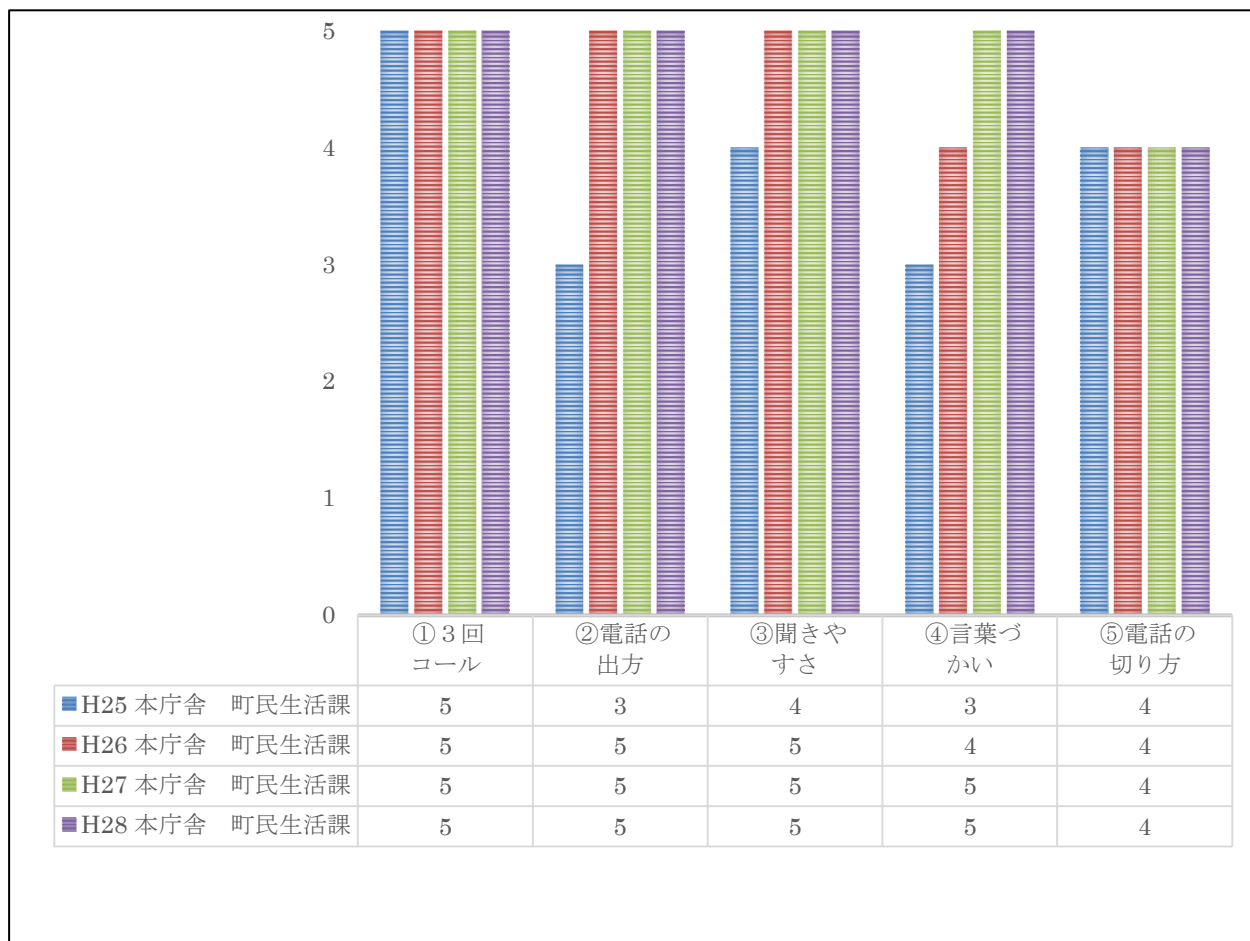
★電話応対調査結果

点数一覧

	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	5	5	5	4	4	23	4.6
H27	5	5	5	5	4	24	4.8
H28	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	4	5	4	4	5	22	4.4
H27	5	5	5	4	5	24	4.8
H28	5	5	5	5	4	24	4.8
H27 本庁舎 総務課	5	4	3	2	4	18	3.6
H28	5	5	5	3	4	22	4.4

合計点毎年上がり、電話応対はかない良好なレベルとなった！

<本庁舎 町民生活課>



※高レベルで維持されている

講師コメント 本庁舎町民生活課 電話対応編

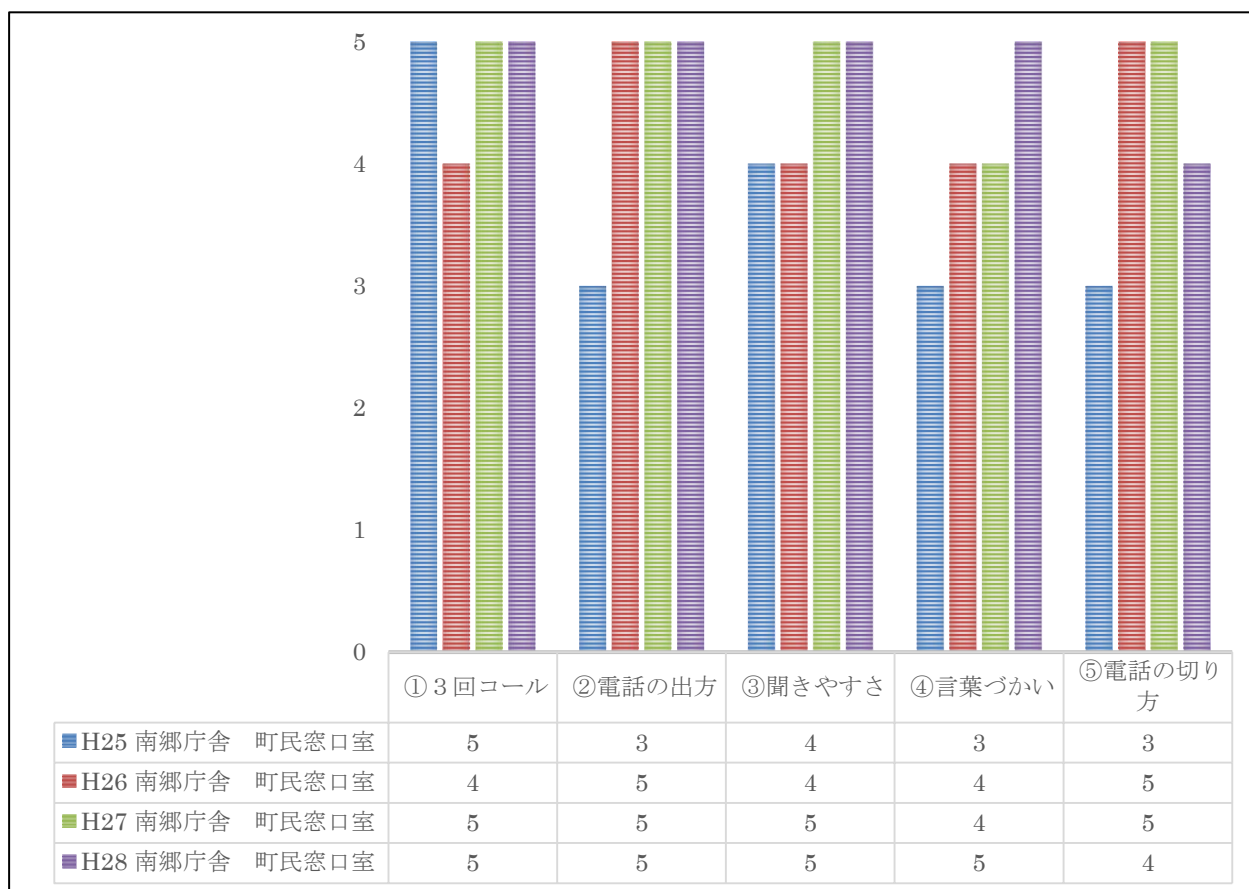
◆問い合わせ内容「転出の手続きについて」

- ・呼び出し2コールで出ました
- ・部署名・名前ははっきりと伝わりました
- ・口調はゆっくりははっきりと聞き取りやすかったです

手続きの期限だけではなく、転出は美里町内なのか町外なのかの確認があり、また転出先に対しては未来での日付では提出できないことなど注意点も自発的に教えてくれました。
落ち着いて対応され、丁寧な印象を受けました。

★電話応対調査結果

<南郷庁舎 町民窓口室>



※高レベルで維持されている

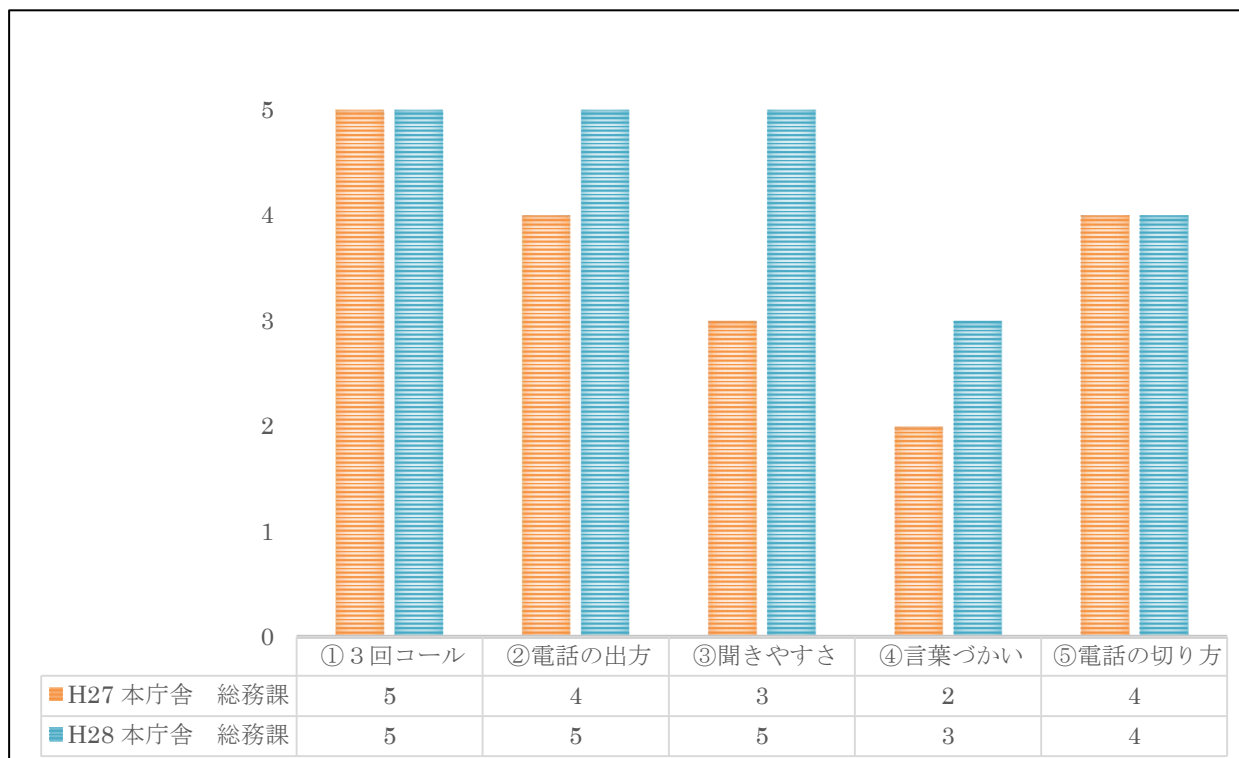
講師コメント 南郷庁舎 町民窓口室 電話応対編

◆問い合わせ内容「転出の手続きについて」

- ・呼び出し2コールで出ました
- ・部署名・名前ははっきりと伝わりました
- ・口調はゆっくりははっきりと聞き取りやすかったです

手続きの期限だけではなく、転出先に対しては未来での日付では提出できないこと（この点は「予め提出できずご面倒をおかけし申し訳ないのですが」との補足も）と自発的に教えてくれました。落ち着いて丁寧でしたが、やや声が低い印象でした。

<本庁舎 総務課>



※前年より上昇

美里町役場本庁舎 総務課 電話対応編

◆問い合わせ内容「転出の手続きの問い合わせ先」

- ・呼び出し1コールで出ました
- ・部署名・名前ははっきりと伝わりました。

「手続きは町民生活課の窓口が担当ですので、このままおつなぎしますね」と言うので、あえて後でかけなおすので電話番号を教えてほしいという「えーっとですね」との返答でした。

「はい、確認いたします」「少々お待ちください」という接遇用語で対応して欲しいところです。それ以外は落ち着いて対応していただきました。

★今後の課題

訪問調査においては前年より点数が上昇した部門もありますが、全体的には点数の下降が見られました。(H 2 7 平均点 3. 6 → H 2 8 平均点 3. 2)

あくまでその場面での担当者の対応状況や業務の繁忙によって影響が出るものであり、一概に前年との比較はできません。また、今回から担当講師が代わったことによる影響も加味して捉える必要もあります。

ただし、平均点が 3 点未満の部門については具体的な改善策を講じる必要があります。特に職員の意識面に関係する「情緒サービス」については、担当者の意識づけや行動はもちろんのこと、周りのサポート体制、管理職のマネジメント能力・リーダーシップの発揮が大いに求められるところであります。電話対応は高レベルな状態が維持されているものの、気の緩みがあるとそこは崩れてしまいますので、定期的な検証が必要でしょう。

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 2 9 年 3 月 3 1 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 大友 ゆり子

マネジメントコンサルタント 野口 裕一