

宮城県美里町 御中

平成29年度

調査報告書

—接遇対応評価測定—

平成30年1月16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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7～8
- 業務場所別調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9～18
- 電話対応調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19～22
- 今後の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

★平成29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 | |
| ⑪ | 美里町役場 本庁舎 | 税務課 |

<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12月11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12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 ㈸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 ㈸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 接客対応評価測定（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（電話対応）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（電話対応）	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		

★講師総評

5回目となる今回の接遇対応評価調査においては、例年同様「機能的サービス」(モノやハードのサービス)「情緒的サービス」(人が提供するサービス)の視点から以下の項目を重点的に評価いたしました。

- ① 「応対姿勢・態度動作」⇒挨拶や声がけなどの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、説明のわかりやすさなど、相手の尊重
- ③ 「清潔感・快適性」⇒施設の利用しやすさや、迎える準備をともなった清潔感と快適性

以上、課ごとの具体的な評価内容につきましては、別紙コメント欄をご参照ください。
特に、「住民の視点に立った応対がなされているか」を第一に考え、「回を重ねての接遇対応として相応の共有と定着化が見られるか」を重要視しています。点数のみで判断するのではなく、直接やり取りを行った課は、それらを通して気付きをコメントしていますので、併せてご覧ください。

全体的な印象として、概ね好感が持てる内容と判断します。これらに関して、応対姿勢や態度の極端な悪さは見受けられませんでした。また、1 つを聞いて関連の手続きを説明する必要も生じ、住民のニーズは多様であるため、100 パーセントの説明が難しいのが現実です。したがって、「ほかに何かお聞きになりたいことはありますか?」という言葉や「なにか解らないことがありましたら、またどうぞお問い合わせください」といったフォローの言葉があることは、親切で心強い印象を受けました。

◆良き習慣として評価、あるいは定着した点

- ① 庁舎内の利用スペースの整理整頓がなされ、全体的に清潔に保たれていること。また、そうした意識が醸成された。
- ② 窓口応対では、住民のニーズや制度変更により、多くの説明を行わなくてはならず、様々なケースを考慮して、相手の事情を聴くなど、説明を工夫している点が感じられた。
- ③ 電話応対では「見えない相手」に対しての気遣いが好感度につながった(詳細は電話応対のコメント欄を参照)

一方で、以前の接遇評価で注意をした点(カウンターに立ってもなかなか気づいてもらえない、自発的な声がけなど)に関しては、課によりだいぶバラつきがあり、まだ定着していない印象を受けました。

加えて、「応対は特に悪いわけではないけれど、言動になんとか親切さが感じられない」といった印象も散見されました。なぜでしょうか。

「立ち居振る舞いは言葉よりも雄弁」に物語っているからです。

たとえば私達は忙しい時、「こんな忙しい時に」と思えばそれが視線や態度に如実に表れ、いらした視線を無意識に相手に向けます。また、なかなか出ない言葉に、せっかちな気性なら指でトントンと「忙しさ」をつい表わしたり視線を外したりします。そうした行為は「大切にされていない」ということを相手に感じさせるのではないのでしょうか。

たとえば金融機関では、窓口はもちろん奥にいる職員が「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と挨拶します。あえて奥から声がけするのには幾つかの意味があります。

来店客に、よく来て下さいました、あなたを大切にしていますよ、という「特別感」を持っていただくこと、そして来店客に気づかない職員を気づかせること、全体の活気をつくること、この三点を同時に行っているのです。

立ち居振る舞いや挨拶は来店客のみならず、自分自身のため、さらに場の環境をも左右すると理解すれば、自然に行動できるのではないのでしょうか。

応対の心構えの第一は、「相手の立場に立つ」ということです。お話をよく聴く、相手に分かりやすく話すという姿勢が応対に表れ、地域的な事情をも含み信頼関係をつくることにつながります。そのためには「相手の立場に立つ」⇒「私なら、どうしてほしいか」を常にイメージし、今後も継続的な取組みを期待します。

◆今後の課題

- ① マイナンバー制度の導入により、従来よりも住民に対する説明が加わり、配慮の必要性が生じたという印象を受けました。今回の関連の応対者は、詳細を聞くなど工夫していましたが、事情によりニーズが異なるため、今後も引き続き、住民が混乱しないように案内する必要があるでしょう。
- ② 継続して実施することで、応対の基本姿勢の定着化が図られる一方で、異動により応対者が一新すると、ある段階で戻ってしまう傾向があります。＝周囲の連携とフォローも大切です。
- ③ ハード面での改善は制限があり、いずれも簡単ではない課題といえますが、住民のニーズはそれらを含め現実的な評価であることから、今後ハード面での格差解決の時期を検討する必要があるのではないのでしょうか。

平成30年1月16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

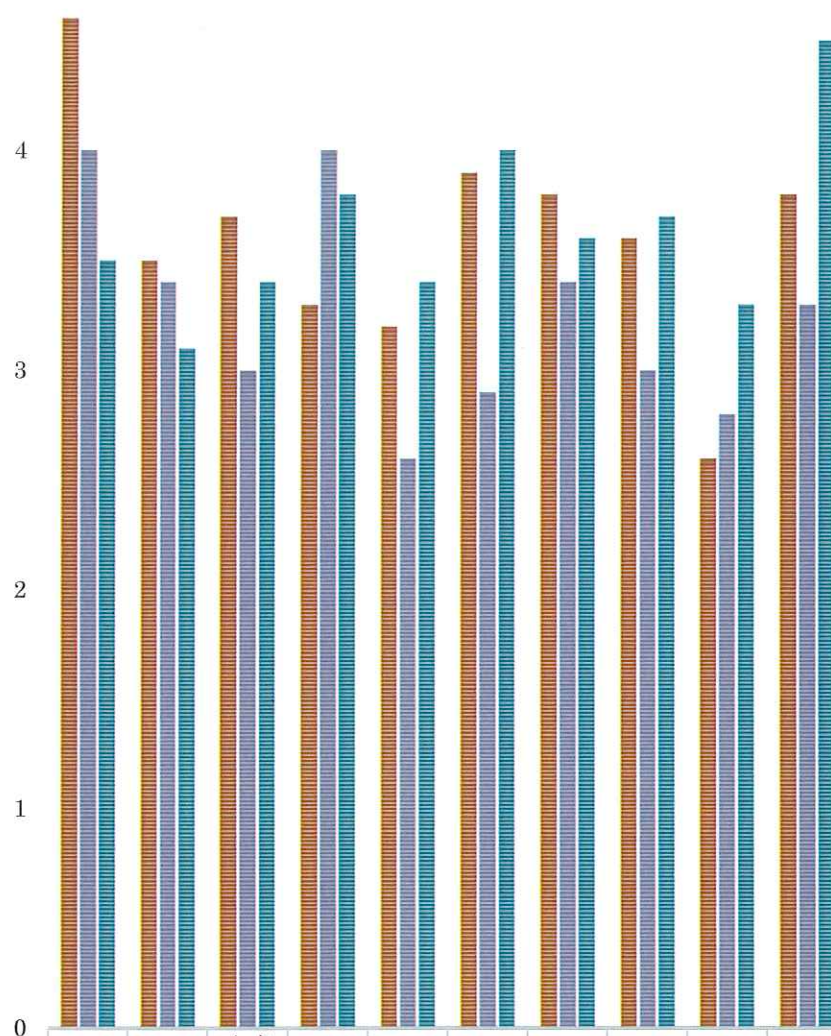
★訪問調査結果一覧

<平成29年度訪問調査結果 点数一覧>

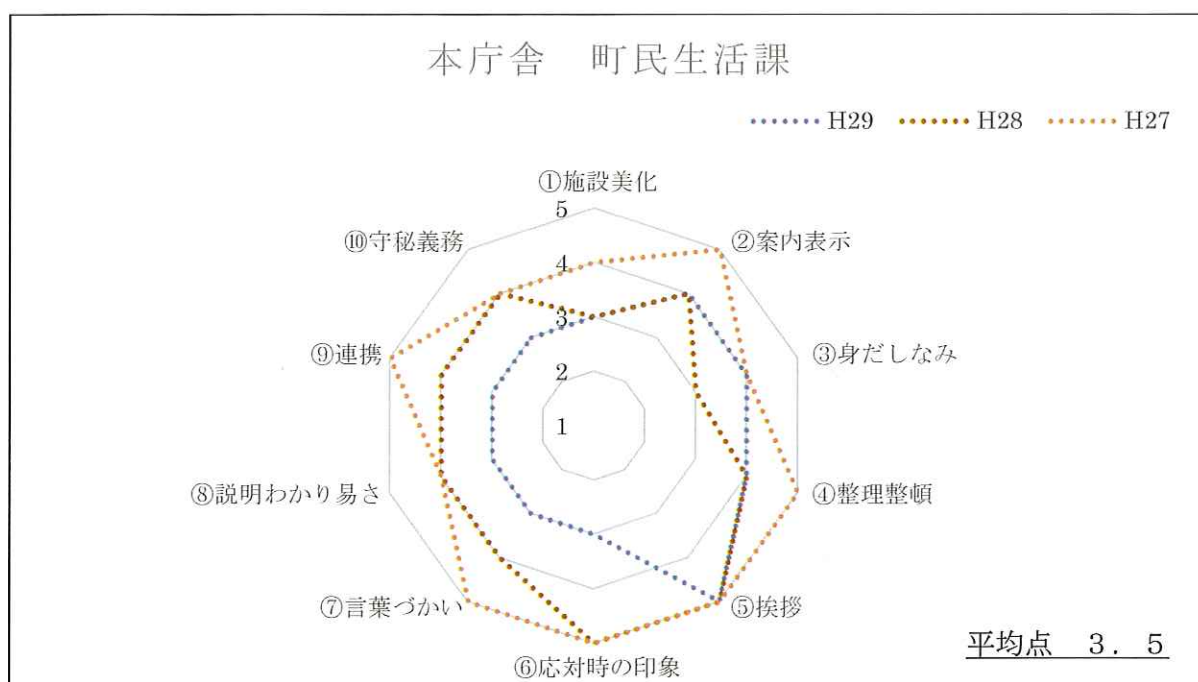
	①施設美化	②案内表示	③身だしなみ	④整理整頓	⑤挨拶	⑥応対時の印象	⑦言葉づかい	⑧説明わかり易さ	⑨連携	⑩守秘義務	合計点	平成27年度平均点	平成28年度平均点	平成29年度平均点
本庁舎 町民生活課	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	35	4.6	4	3.5
本庁舎 子ども家庭課	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	3.5	3.4	3.1
本庁舎 まち づくり推進課	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	34	3.7	3	3.4
南郷庁舎 町民窓口室	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	38	3.3	4	3.8
東庁舎 下水道課	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	34	3.2	2.6	3.4
健康福祉セン ター	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	40	3.9	2.9	4
南郷町立病院 (受付)	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36	3.8	3.4	3.6
南郷町立病院 (外来)	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	3.6	3	3.7
水道事業所	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	33	2.6	2.8	3.3
南郷庁舎 教育委員会	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	45	3.8	3.3	4.5
本庁舎 税務課	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	34			3.4
項目別平均点	3.7	3.7	3.8	3.5	3.8	3.6	3.5	3.5	3.7	3.2	36.1	3.6	3.2	3.6

平成29年度 業務場所別平均点一覧

5



	本庁舎町民生活課	本庁舎子ども家庭課	本庁舎まちづくり推進課	南郷庁舎町民窓口室	東庁舎下水道課	健康福祉センター	南郷町立病院(受付)	南郷町立病院(外来)	水道事業所	南郷庁舎教育委員会	本庁舎税務課
■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	
■平成29年度平均点	3.5	3.1	3.4	3.8	3.4	4	3.6	3.7	3.3	4.5	



※平均点は下降傾向

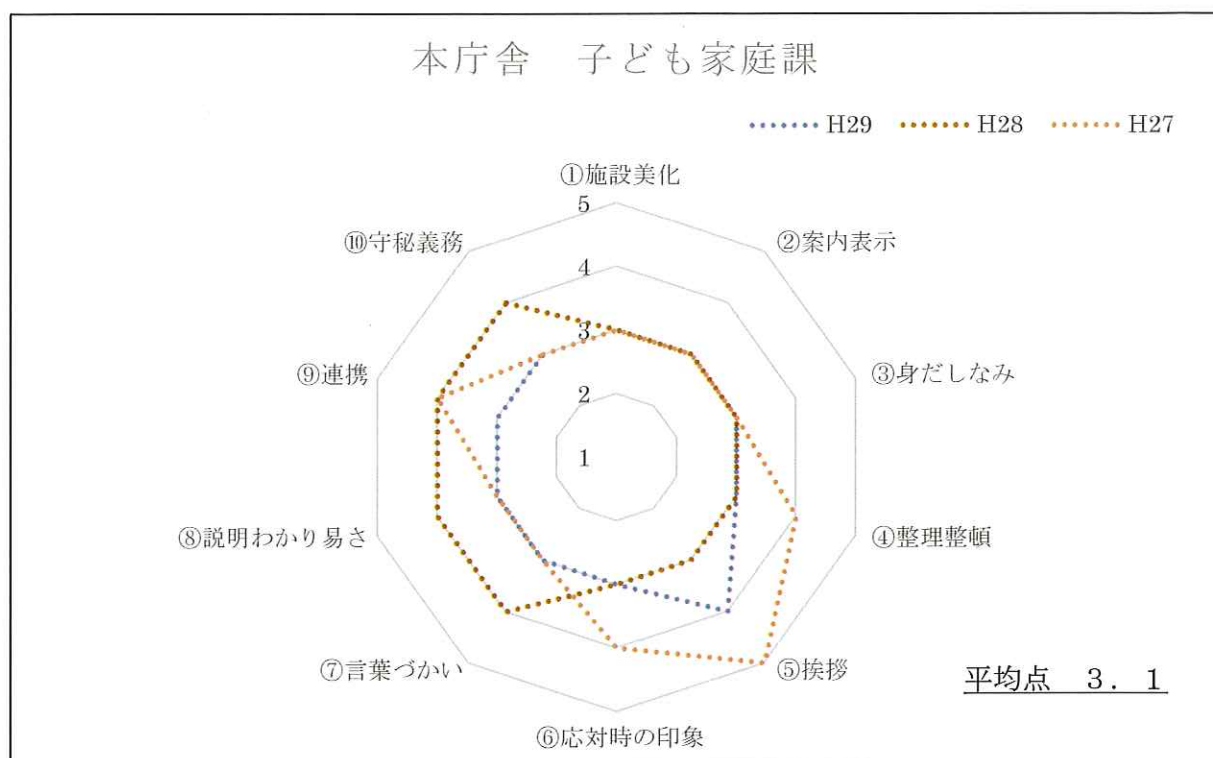
<講師コメント>

◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・トイレの造りは古さが否定できない。狭く、寒く独特のトイレ臭があった。率直に言えば、あまり利用したくない。同じスペースに清掃用の洗い場がある。⇒トイレ入口に数センチの段差があった。入るときは気を付けたが、出る時は段差があることをすっかり忘れており、ドアを開けて一直線に並んだ手洗い場で洗おうとして一步踏み出したところ、暗いため、うっかり足を踏み外しそうになった。⇒たった数センチなのだが、危ないと感じた。
- ・待合スペースのテーブルは大きく、四方に椅子を設置した「囲み型」のため、既に掛けている人がいると他の人は座りにくいかもしれない。

◆応対時の印象

- ・正面入って右脇にシニアの男性職員がおり、「こんにちは」「ありがとうございました」等の挨拶を来庁者に掛けていて大変気持ちがいい。
- ・窓口には二人の職員がいた。若い男性職員に死亡届についてハンコは必要かどうか尋ねたところ、「必要です」という。次の言葉を待っていたが、なかなか出てこないため、「あとは何が必要ですか?」と重ねて尋ねた。現代では葬儀社が代行するケースが多いため、わざわざ尋ねられることは少ないせいだろうか。「まだ亡くなってないんですよね?」という確認があった。「準備しておきたいんです」と応えた。反応はともかくとして、「死亡届の提出には何が必要か」という質問はあり得るため、聞かれたことにのみ応えるのではなく、「死亡届には〇〇と〇〇、それと〇〇が必要です。もし埋葬をこちらで行うのであれば〇〇円をお持ちください」等の整理された答えが欲しい。



※平均点前年より下がる

<講師コメント>

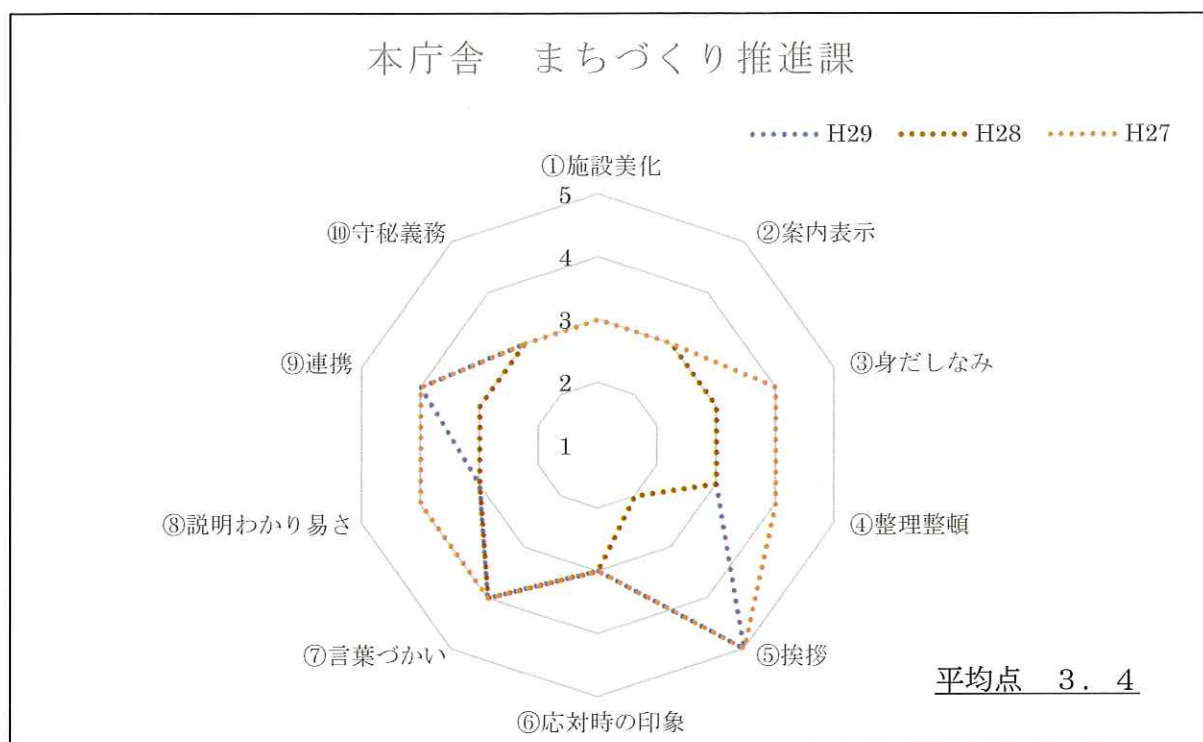
◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・別棟の建物で、いったん二階に降りていく必要がある。ベビーカーを引き、子どもを抱っこしながら「階段の昇降」をイメージすると「いったいなぜこの場所なのか」と困惑した。
- ・スペースが広がった。ガランとした印象だが、ベビーカーを押してスロープを踏み出す、という動作シミュレーションをしたところ、視線の先に「子ども家庭課」の表示が自然に目に入った。

◆応対時の印象

- ・入ると若い男性職員が対応した。スーツを着用し、名札は無かった。
 - ・来年の保育園の入所について問い合わせをしたところ「申し込みとしては終わっています。待機児童としては受け付け出来ませんが、どうされますか?」という案内があった。
- 「ちょっと考えてみます」と迷っていると「あとは無認可の保育所のほうですね」という案内があった。そのように説明するしかないのだが案内に少し物足りなさを感じた。

➡この課の場所を考えれば「わざわざ階段を降りて来たのに」「帰りは昇って帰るのに」利用者の方は思うのではないだろうか。そうした気持ちを考えれば「せっかく来て頂いたのに(申し訳ありません)…」や「お気をつけて」といった相手を気遣う一言が欲しい



※平均点前年より上昇

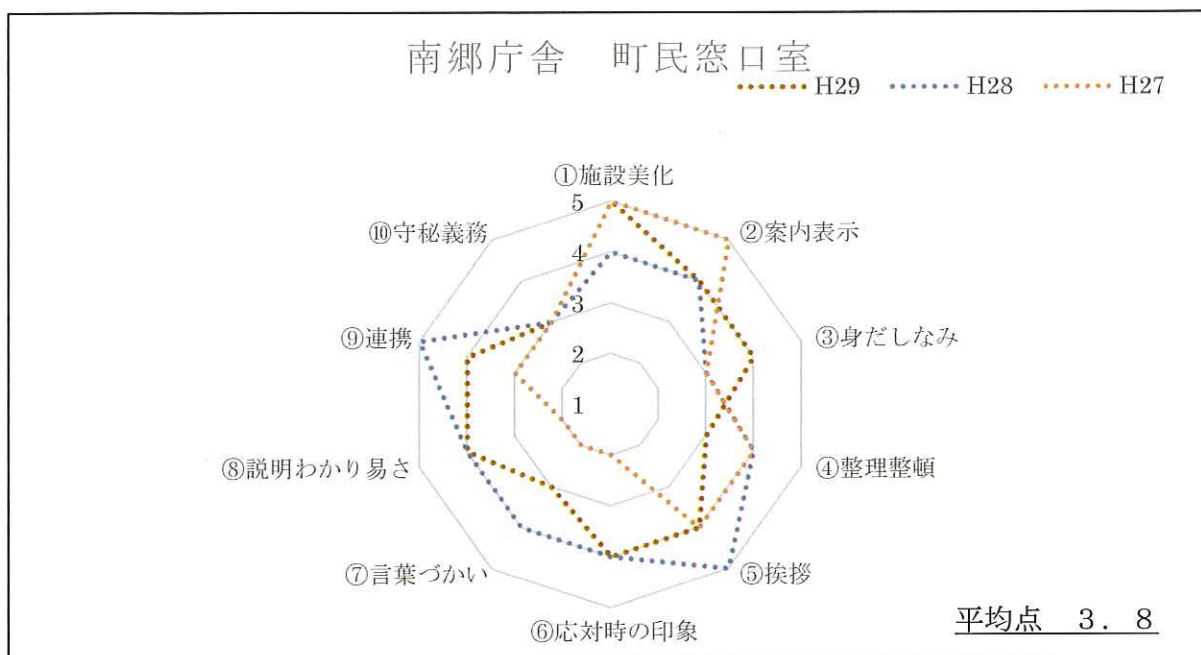
<講師コメント>

◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・別棟の外階段を上がった2階左側で目立たない。入口に入る左手前廊下は少し雑然としている。別棟に位置する課に言えることだが初めて来た人なら「ほんとうにここでいいのか」と躊躇するのではないか。

◆応対時の印象

- ・部屋に入ると「いらっしゃいませ」と女性職員に笑顔で声を掛けられ少しほっとした。「駅東の住宅地の件でお尋ねしたいんですけど」と尋ねると「少々お待ち下さい」と男性職員に代わった。
- ・男性職員からは「ああ、駅東ですか。それはこちらの〇〇っていうところが販売センターになっておりますので、直接問合せしていただけますか?まだ残っていると思いますけど」とリーフレットを図示しながら応えた。話がそれで終わりそうだったので「太陽光の助成金があるって聞いたんですけど」と更に尋ねたところ、「補助金は現時点では行っていますけど、来年度以降はどうなるかわからないんですよ」ということだった。
- ・そのあと、関連資料「美里町定住促進事業のおしらせ」について、内容の説明を受け、販売センターの電話番号を書いてくれた。最後に「ご検討下さい」の言葉があった。
- ・応対の印象は悪くないが町では積極的に推進していないのかな?という印象を持った。



※平均点やや下がる

<講師コメント>

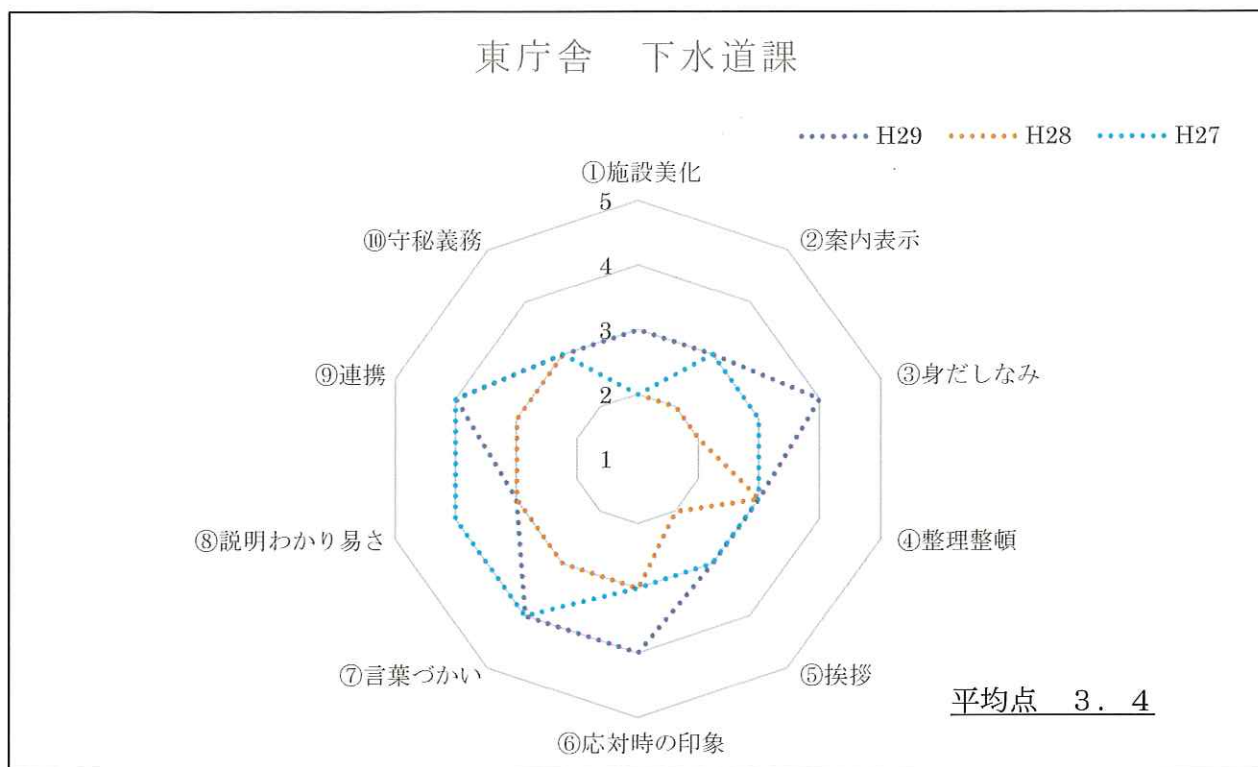
◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・ 広々とした十分余裕のあるスペースで、記帳台は各種届け出用紙ごとに整理されていた。
- ・ 窓口のカウンター下の貼付ポスターの下部分が剥がれていたためバッグが何度か引っかかり、それによりポスターの裂け目が大きくなってしまった。⇒留めましょう。

◆応対時の印象

- ・ 男性職員から声かけがあった。死亡届の確認(ハンコは要るのかなど)で質問すると「いりますね」とそのあとの言葉を少し待つ時間があった⇒現在では葬儀会社の代行が多く、わざわざ確認に来る人は少ないのだろうか？
- ・ 女性職員が「最近では葬儀社ですることが多くなりましたけど、もしご自身で行うのであれば」と代わって説明した。明確でわかりやすい。一方で、私自身は手続きについて経験があったため理解できたが、初めての人だと説明のスピードが少し速いかもしれない。
- ・ 他の来庁者の質問に「それでいいです!」と語尾に特徴がある。親切さは感じた。が、言い方に関して、地域性が出ていたように思う。
- ・ 「必要になることがあるかもしれないため提出前にコピーしたほうがよい」といった補足は機転が利いていた。⇒実際、コピーは必要になることが多い。
- ・ 他課を廻った後、玄関で再び声を掛けられた。「申し訳ありません」と、先ほど説明した内容の「漏れ」(埋葬料の金額)に関して追加説明があった。

親切に補足してもらい感謝している。だがもし即帰っていれば、この説明は出来なかったことになる。今後「埋葬料」の説明もお忘れなきように。



※前年より上昇、改善が見られる

<講師コメント>

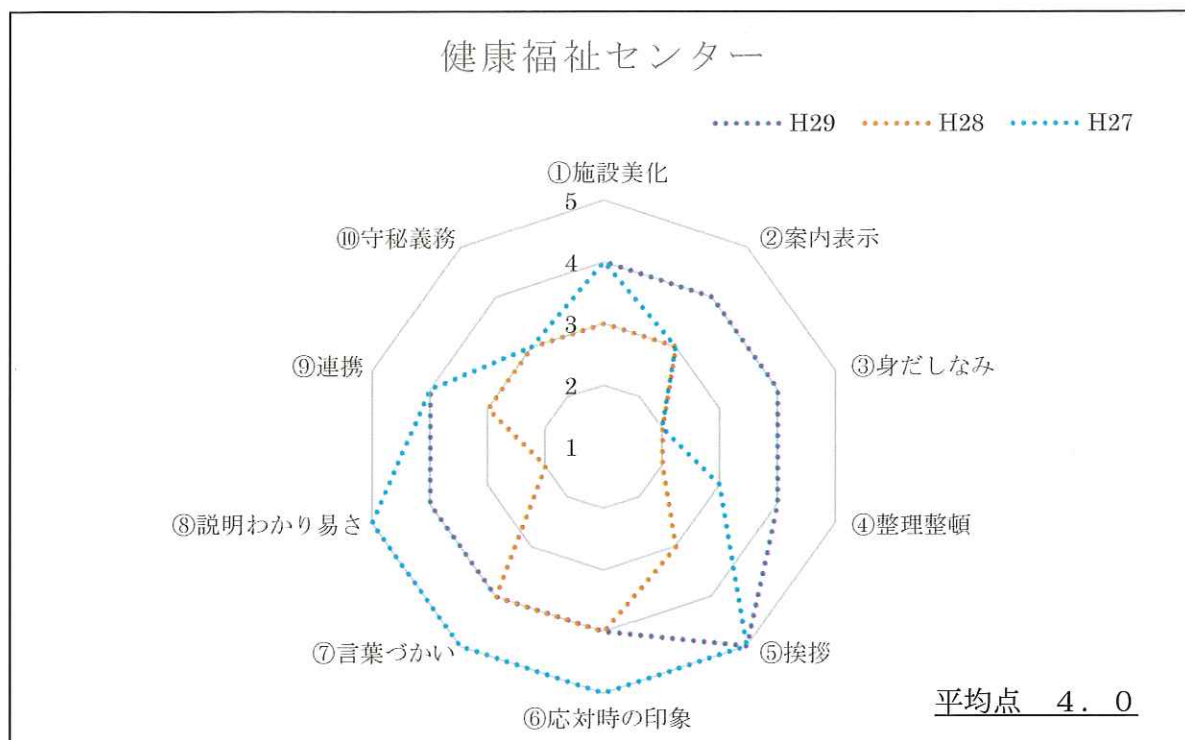
◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・以前、注意した正面玄関の傘に関しては整理されており、すっきりしていた。
- ・入口ドアを開けると、脇にホワイトボードなのか黒板なのかがまず目に入る。廊下にあるこれらは「目隠し」のために置いてあるのだろうか。それとも「告示」を貼る用途として設置されているのだろうか。いずれにせよ、建物に入った第一印象は「業務」という言葉が浮かぶ。

◆応対時の印象

- ・カウンター近くの男性職員に声を掛け、水道料金について尋ねた。
- ・「お待たせしました」と内容が記載されてある用紙を手にして「それ用のものではないんですが」と料金を説明した。水量を示す「トン」がやはりピンとこない。専門を一般化して解説することは難しいが、解かり易い説明の目安としてたとえば「お風呂だと何杯分」など、現実在即して説明することで私たちにとり水道がより身近になるのではないかな。
- ・同じく「上下水道」の「下水道使用料」についても、私たちは普段どちらが上か下かは意識していない。したがって明記の「下水道早見表」に「水道料金」を足して考える、ということについては不慣れなのではないだろうか。「たとえば」を話すことにより、身近に理解してもらえるのではないかな。最後に「すみません」という言葉があった。たどたどしいが、懸命に説明しようとする姿勢は感じられた。

★業務別調査結果



※前年より大幅に上昇、改善効果大きい

<講師コメント>

◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・トイレはひとまわり広い印象を受けた。手洗い場もゆったりした広いスペースで、台上にはDVに関する名刺大サイズの連絡先カードが置いてあった。

◆応対時の印象

- ・カウンターに近づくと男性職員から「こんにちは」と挨拶があり、笑顔で対応した。
- ・はじめに「ご相談される方のお名前と年齢」を尋ねられ、少し抵抗があった。詳細を決めていない段階で、個人情報に関することを答えるには少し抵抗があるかもしれない。
- ・代わった担当者はマスク着用だったが、笑顔で「お待たせしました」を言った。
- ・受付と同様に「利用者の氏名と年齢」の確認があった。
- ・説明は丁寧で落ち着きがあり、声のトーンがきれいで、マスク着用であったが適度に響いていた。⇒ 一方で他に利用者もあり、受付カウンター付近のテーブルと椅子がオープン設置であるため、受け応えが聞こえるのではないかと落ち着かない気持ちが生じた。
⇒ デリケートな内容を話さなければならない場合は、別室で対応するのだろうか？
- ・説明の際、ペンで指示していた。⇒ 「手のひら全体で指し示す」ほうがより丁寧だろう。その際は「内容が細かいため、失礼してペンで示します」など理由を言うといい。
- ・最後に「早く〇〇するといいですね」とフォローの言葉があった。

★業務別調査結果



※平均点やや上昇

<講師コメント>

◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

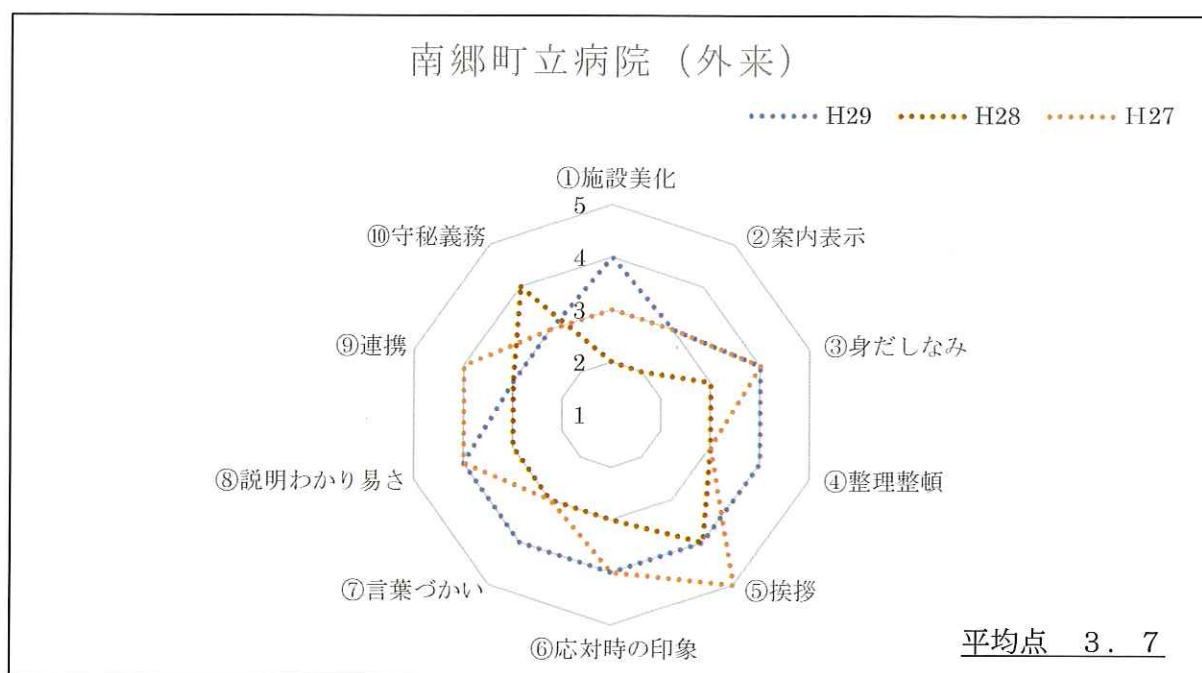
- ・ハード面ゆえ、即改善は難しいが、トイレは「狭い」という印象を受けた。

3つのうち洋式が1、和式が2だが、いずれも荷物を持ちながらの使用を考えた場合、和式の場合「しゃがむ」という動作、洋式の場合点滴等の医療器具を付けながら動作することや、高齢者の利用を併せて考慮すると利用しづらさが感じられた。バッグを掛けるフックは無かったが、もしあれば逆に身体に当たってしまうかもしれない。手洗い場は清潔さが保たれていた。(1階外来と共通コメント)

- ・受付周りの掲示物や、台上の細かいチラシは以前よりもスッキリとしていた。
- ・記入台は良く整理されていた。

◆応対時の印象

- ・職員の身だしなみは制服着用で冬場のためグレー系のカーディガンを着用していた人が半数。挨拶や声がけは、マスク着用者が半々のため、表情はよく見えなかった。動作は患者さんを急がせることもなく、概ね落ち着いていた。
- ・アナウンスの際の「ポーン!」という音は大きいですが、呼びかけのトーンは控えめで「〇〇さん」と呼び掛けており、語尾伸びはなかった。
- ・早朝受付時の整理券について尋ねた際、少し解りにくさを感じた。⇒当病院では整理券を保険証に挟んでボックス内に入れてお庫らしい。同じ整理券方式を採用する病院でも、方法が異なるため(時間指定の病院など)、初めて利用する人に説明するつもりで対応してほしい。



※平均点上昇

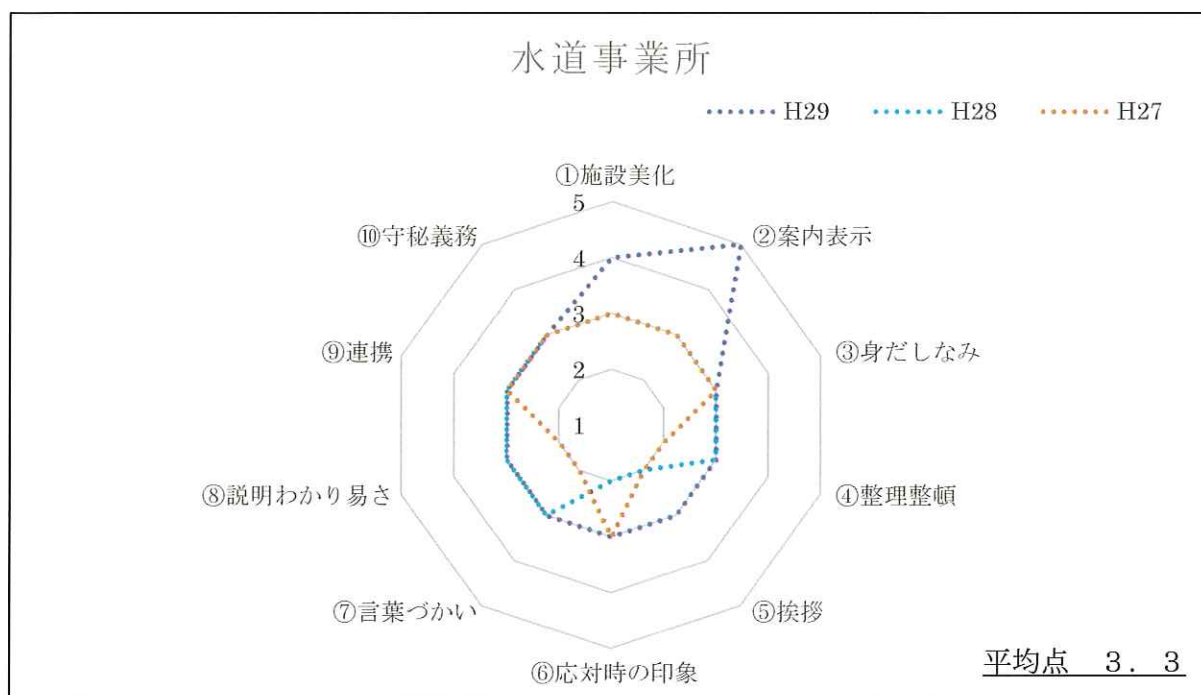
<講師コメント>

◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・ハード面ゆえ、即改善は難しいが、トイレは「狭い」という印象を受けた。
3つのうち洋式が1、和式が2だが、いずれも荷物を持ちながらの使用を考えた場合、和式の場合「しゃがむ」という動作、洋式の場合点滴等の医療器具を付けながら動作することや、高齢者の利用を併せて考慮すると利用しづらさが感じられた。バッグを掛けるフックは無かったが、もしあれば狭いため逆に身体に当たってしまうかもしれない。手洗い場は清潔さが保たれていた。(1階受付と共通コメント)
- ・本棚には数種類の雑誌が整理されていた。また2畳ほどの畳スペースの端に「サポステ」その他のチラシが4種類ほど置かれていたが、「置く場所が無いためここに置いておきました」というイメージを受けた。一定期間様子を見た上で、数に変化が無ければ半分の量に整理したほうがよいのではないか。

◆応対時の印象

- ・呼びかけの「語尾」に以前のような威圧感が少なくなった。患者さんへの説明もゆっくりと相手のペースに合わせていて、患者さんも落ち着いて待っている様子が感じられた。
- ・一方で、呼びかけの際に、前方(診察室入口付近)で呼ぶため、後方(テレビ設置場所の後ろ)で待っていた患者さんが少しもたついていたところ、返事が聞こえず「あれ、いないのかな?」と気が付かずにスルーするところだった。慌てて「はい!」と再度患者さんが大きく返事をして気が付いてもらえた場面があった。⇒呼びかけて返事が無ければ、耳が遠くて気が付かない患者さんや、高齢のため動作がスムーズでない方もいるので、その場所だけでなく入口付近の待機スペースに移動して再度呼びかけたらいかだろうか。



※前年より上昇、改善効果あり

<講師コメント>

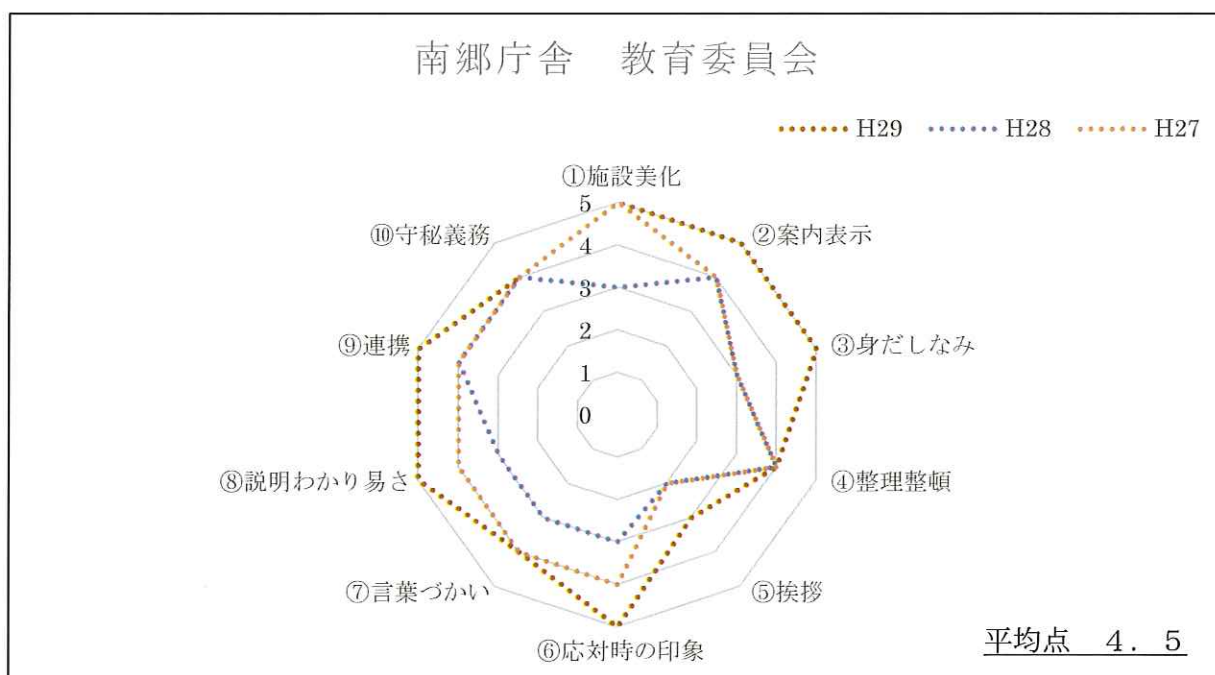
◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・正面玄関から大変広いスペースで、余計なものはなく、清潔感があつた。また階段上り口の案内表記が顧客意識を感じさせ、とても良い。⇒「階段で大変ですがよろしくお願いします」
- ・2階の受付カウンターは脇に図面が置いてあつたせいか、少し狭い印象を受けた。カウンターに椅子が2脚あつたが、座るためのものか、荷物置き用かよく分からなかった。
- ・トイレは1階の使用を試みようとしたが、一般は立入り禁止のようだった。(防犯上の理由なのか女性用は施錠されていた。)

◆応対時の印象

- ・水道料金について確認をした。「家族でお住まいですか」等の確認があり、内容が記載された用紙を元に記載料金の説明を受けた。料金の意外な高さの理由について尋ねると、簡単に解説があつた。
- ・接遇評価とは別に、「1トン使った場合」という説明は、おそらく関係者にとってはなんら違和感が無い言葉なのだろう。町民にとっての「トン」は身近な計量単位なのだろうか? 一体どのくらい使えば「トン」になるのだろうか? という疑問が湧いた。⇒今後に向けて、解かり易い解説として、一般家庭の「風呂及びシャワー」や「水仕事」といった換算のしかたで説明すると多くの人にとり身近で現実的に考えられるのではないか。

★業務別調査結果



※平均点大幅上昇、改善効果大きい

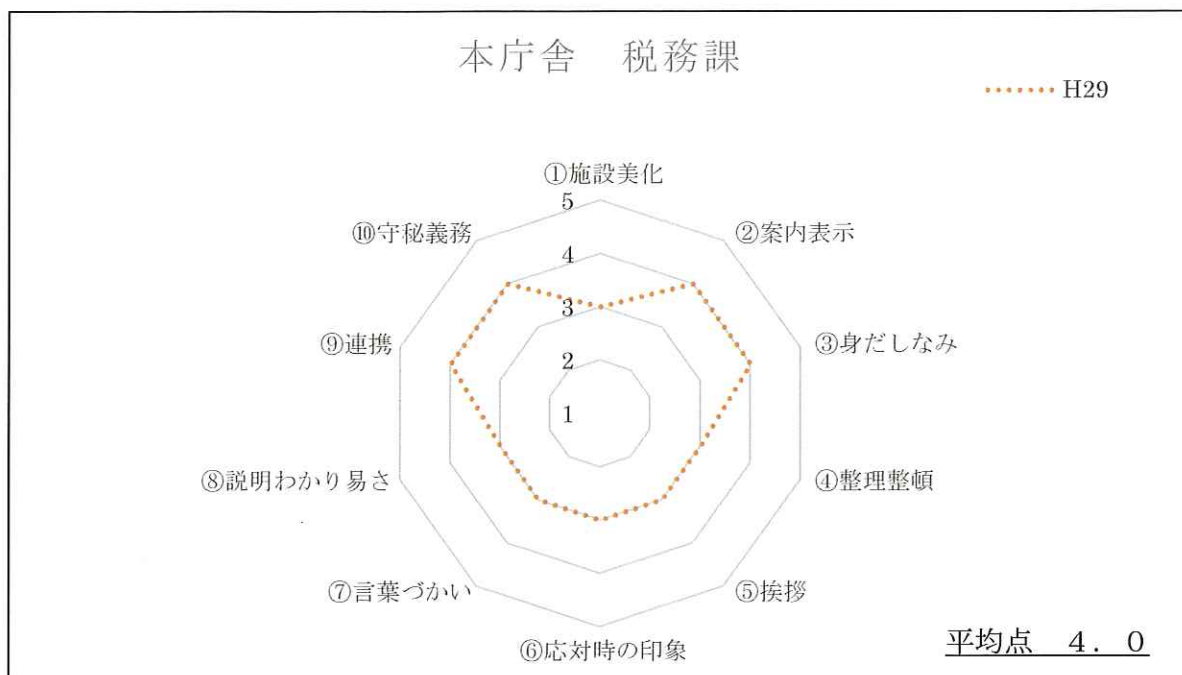
<講師コメント>

◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況

- ・トイレや廊下など全てにおいてゆったりとしたスペース。逆に広さゆえに、少し殺風景な印象も受けた。
- ・カウンター周りは片付いていた。

◆応対時の印象

- ・他に訪問客がいないため声を掛けにくかったが、カウンターの女性職員に声掛けするとホール設置の来客スペースへと案内を受けた。「担当に代わりますのでどうぞお掛けになってお待ちくださいませ」の言葉があり、待機中に照明がちゃんと点いているか確認にくるなど、親切さを感じる応対だった。
- ・説明は男性職員と女性職員が揃って対応。女性職員はメモを取りながら聞き取り、緊張のせいかわ、説明時、言葉の間に「んと」「んと」が入るなど、まだ不慣れな固さが見受けられた。
- ・男性職員が代わって説明。資料一式を渡したうえで説明を受けた。全体的に物腰が柔らかであった。申し込みは既に終了しているが、今からでも随時可能であり、その際「直接引越し先の地域の保育所に尋ねるとよい」ことや、「預かり保育も検討しているのであれば一緒に内容を伝えとよい」といった補足があり最後に「他にご不明な点などはありませんか?」とフォローもあった。相手が二度手間にならないように配慮した説明をしており、全体的に丁寧感があった。



※最初の調査は上々

<講師コメント>

◆施設・設備の美化、入口、廊下、掲示物、トイレなどの状況(町民生活課と同じフロアのため同様のコメント)

- ・トイレの造りは古さが否定できない。狭く、寒く独特のトイレ臭があった。率直に言えば、あまり利用したくない。同じスペースに清掃用の洗い場がある。➡トイレ入口に数センチの段差があった。入るときは気を付けたが、出る時は段差があることをすっかり忘れており、ドアを開けて一直線に並んだ手洗い場で洗おうとして一歩踏み出したところ、暗いため、うっかり足を踏み外しそうになった。➡たった数センチなのだが、危ないと感じた。
- ・待合スペースのテーブルは大きく、四方に椅子を設置した「囲み型」のため、既に掛けている人がいると他の人は座りにくいかもしれない。

◆応対時の印象

- ・後ろ向きに座っていた職員にこちらから声を掛けた。
- ・死亡の際の固定資産税の郵送先について確認したところ、「どうぞお掛け下さい」と椅子を勧められ、早速調べてくれた。ここでも住所と氏名を尋ねられた。➡確実を期するためにはそこから始まるので当然のことなのだろう。
- ・さらに住民税について質問しようと「こちらは固定資産課ですね。そうすると住民税はどちらにお尋ねしたらいいのでしょうか」と尋ねると、「こちらでもいいですよ」と応え説明を続けた。全体的に無駄のない対応だった。最後に「お疲れ様でした」などがあると更によい。

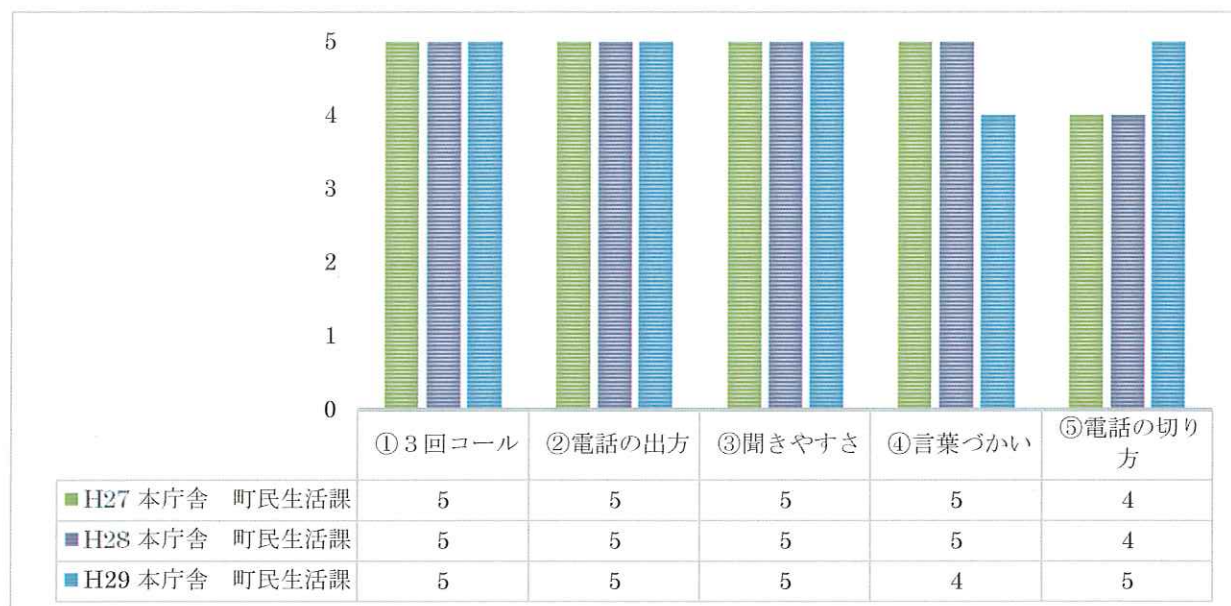
★電話対応調査結果

<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
H27 本庁舎 町民生活課	5	5	5	5	4	24	4.8
H28	5	5	5	5	4	24	4.8
H29	5	5	5	4	5	24	4.8
H27 南郷庁舎 町民窓口室	5	5	5	4	5	24	4.8
H28	5	5	5	5	4	24	4.8
H29	5	5	5	4	5	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
H29	5	5	4	4	5	23	4.6

※合計点は高い水準となり、電話対応は良好に定着したと言える

<本庁舎 町民生活課>



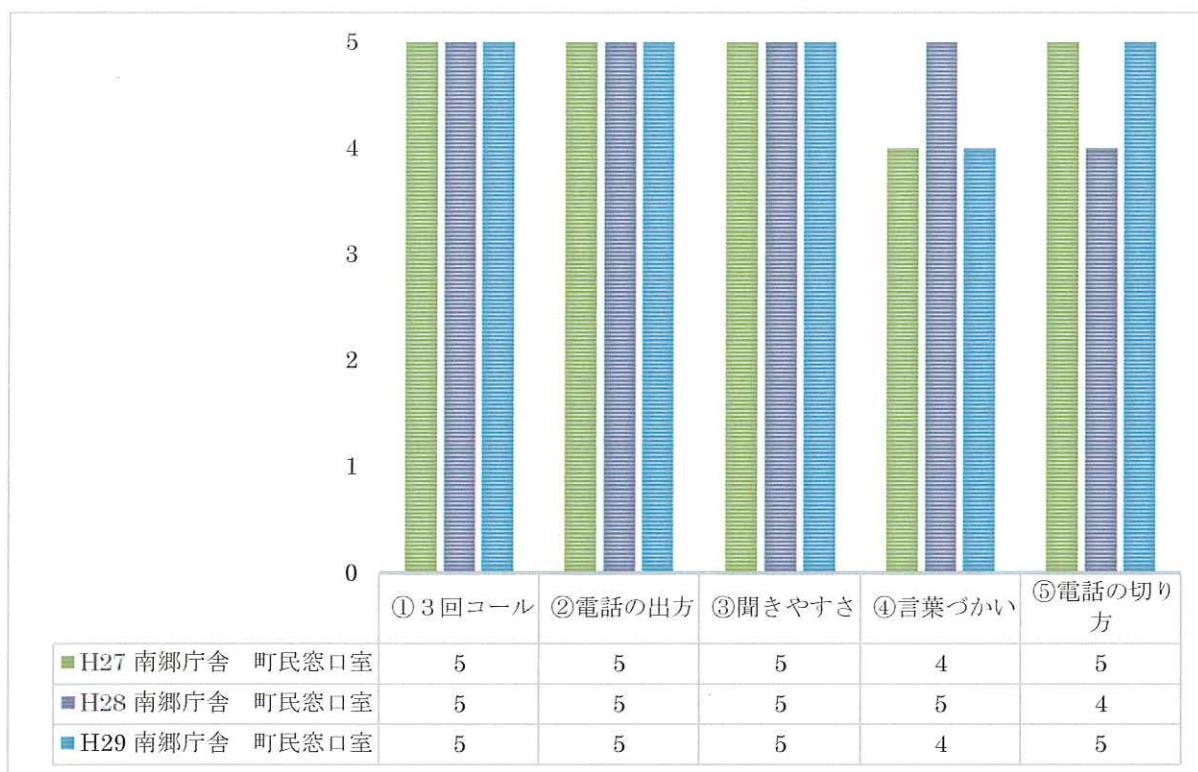
※高レベルで維持されている

<講師コメント> 本庁舎町民生活課 電話対応編

- ・総務課からつながれた電話に最初に出たのは男性職員で元気よく苗字を名乗った。
⇒「お電話かわりました〇〇です」。苗字だけだったため、「町民生活課でしょうか?」とこちらから確認をした。内線でつないだからだろうか。転入届について質問すると「ちょっとお待ちくださいね」と言った後「転入届…」という声が聞こえた。⇒保留をしたほうがよい。
- ・女性職員が代わり「お電話代わりました〇〇です」と名乗り、はきはきとした受け答えだった。⇒転入届について質問すると、「ごめんなさい、具体的にお聞かせいただけますか。美里町以外の他のご住所から転入されるのでしょうか」等の確認があった。「ご住所を移す手続きですと、現在お住まいのところで転出証明書の発行をしてもらって、こちらにお持ちいただき手続きすることになります」と説明を受けた。その際、本人か代理人か、高齢かどうか、名前が書けるか、本人が持参するか、代理であれば委任状が必要なこと、代理人の際は本人確認が出来る運転免許証や健康保険証が必要であること(親族が同行する旨を伝えた)、加えてマイナンバー関連は、写真付き通知カードが住所変更に必要なことを説明された。印鑑が必要かを尋ねると、印鑑登録をするか否かの確認もあった。「認め印があると、何回も役所に来ないでいいので念のためにお持ちいただくといいと思います」と、細やかで、足を運ぶ人の立場に立って案内していた。
- ・電話に出る時と切る時のマナーの確認のため、再度電話を掛けたところ、別の職員が部課名と苗字をきちんと名乗り「ごめんなさい、間違えました」というと「よろしいですか?」と言い、静かに受話器を置いていた。⇒全体的に安心感のある電話対応で、説明の仕方も親切であった。ぜひ維持してほしい。

★電話対応調査結果

<南郷庁舎 町民窓口室>



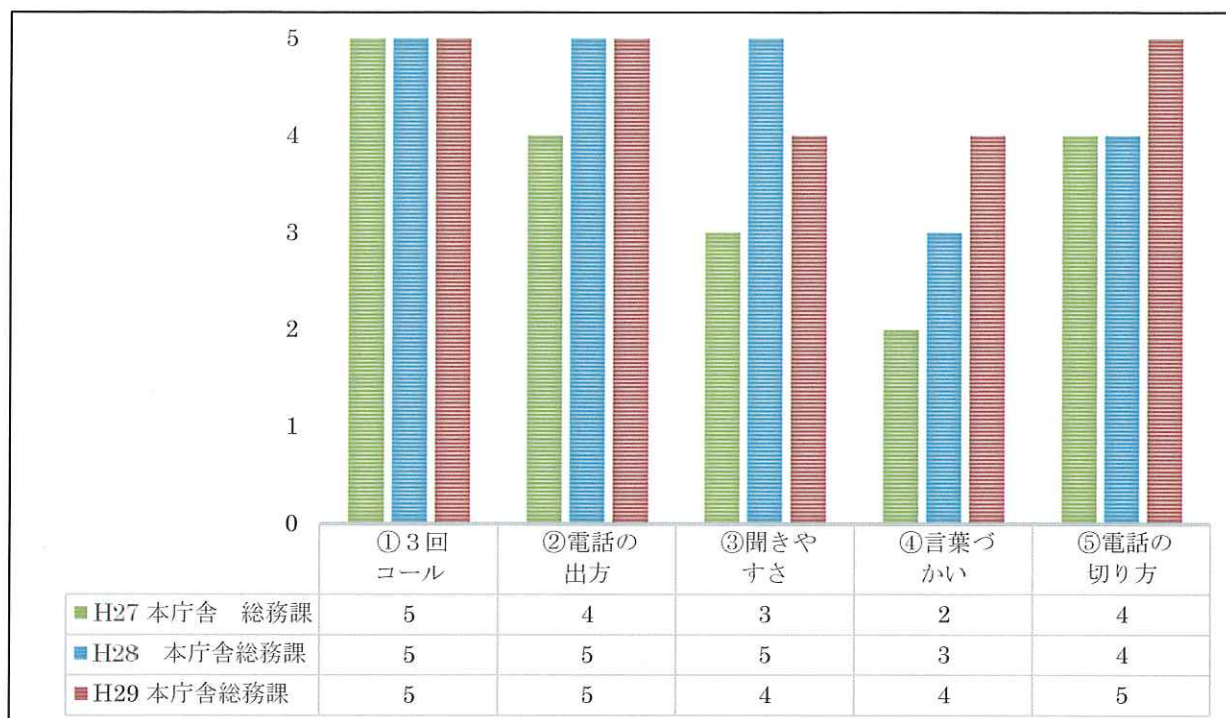
※高いレベルで維持されている

講師コメント 南郷庁舎 町民窓口室 電話対応編

- ・男性職員が最初に出て、部署名と苗字をはっきりと名乗り「転入届について伺いたい」というと「転入届ですね、担当に代わりますのでお待ちください」の言葉があった。
- ・代わった女性職員も「お待たせいたしました」があり課名と苗字を名乗っていた。
- ・「具体的にお聞きしたいのですが」と前置きがあり、内容を聞きながら説明を受けた。
- ・確認の中で「ゼンジュウショチ」(前住所地?)という言葉が何度かあった。
⇒電話だと即イメージ出来ないかもしれない。「前のご住所」等、言い換えすると解かり易いのではないかな。
- ・印鑑について確認すると「必要に応じて印鑑登録」のための説明(契約やローンには実印が必要なためそれを証明するためのものとして印鑑登録が必要なこと)も補足があった。
- ・最後に「他にになにか事前にはわからないことなどはありますか?」や「もしまたわからないことがありましたらどうぞお問い合わせ下さい」等の言葉があり、安心感を得た。
- ・全体的に落ち着きがあり、話中に「うーんと」「えーと」が入るものの、ゆっくりとした説明であったため、こちらがメモを取り、内容を復唱しながら確認する余裕があった。
⇒「見えない」相手の立場に立ち、気遣いのある対応は、対応する姿勢として親切で良い印象を受けた。今後も変わらず維持してほしい。

★業務場所別 電話応対調査結果

<本庁舎 総務課>



※ 2年前から上昇傾向

美里町役場本庁舎 総務課 電話応対編

- ・呼び出し 3 回以内で出ており、女性職員は部署名と苗字をきちんと名乗っていた。声は静かな印象を受けた。
- ・「そちらで南郷庁舎の電話番号はわかりますか?」と尋ねたところ、「南郷庁舎ですね」と、ほどなく番号を知らせてくれた。
- ・「この電話を町民窓口室につないでいただけますか?」という「はい、少々お待ち下さい」と静かにつないでいた。

★まとめ

訪問調査においては全体的には点数の上昇が見られました。(H28平均点3.2点 → H29平均点3.6点)

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、前回と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。

しかしながら、平均点が3点未満の部門はありませんでしたので、改善が進んだと言えます。更に4点以上の部門もあり、かなり高いレベルで定着が図られているものと思われます。

また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。

職員の意識面に起因する「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。

一層の徹底をお願いします。

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まして報告とさせていただきます。

平成30年1月16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