

宮城県美里町 御中

平成30年度

# 調査報告書

－ 接遇対応評価測定 －

平成31年3月14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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9～20
- 電話応対調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21～24
- 今後の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

- 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 南郷庁舎 | 町民窓口室    |
| ⑤ 美里町役場 東庁舎  | 下水道課     |
| ⑥ 健康福祉センター   | 健康福祉課    |
| ⑦ 健康福祉センター   | 長寿支援課    |
| ⑧ 南郷病院       | 受付       |
| ⑨ 南郷病院       | 外来       |
| ⑩ 水道事業所      |          |
| ⑪ 美里町役場 南郷庁舎 | 教育委員会    |
| ⑫ 美里町役場 本庁舎  | 税務課      |

<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31年2月18日（月） 9:30～16:00 各業務場所20分程度訪問
- 電話調査：平成31年2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：（株）日本マネジメント協会 マネジメントコンサルタント 長久保美奈
- 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<br>（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 |                                         |           |

今回美里町の各部門の訪問調査、電話応対調査を通して、役場そのものの接遇に取り組む姿勢には多くの気配りやアイデアが見受けられました。相手の役に立とうする気持ちのない職員はおらず、向上しようとする気持ちが伝わります。

古い建物であっても明るく見える工夫や備品類なども考えて置かれているものが多くあり、町民にやさしい役場、病院であろうとする努力が伺えます。

その一方で接遇スキルの一番基本であり、大切な「第一印象」のお辞儀や笑顔が徹底できている職員は少なく、そのスキルは個人任せになっているようです。言葉づかいに関しては丁寧な言葉ではあるが、クッション言葉が使えていないために業務的な応対になってしまっている職員が多いようです。この点は訪問調査でも電話調査でも同じように感じられます。向上を目指してはいるが、まだスキルが追いつかないのか、若しくは職員が第一印象や会話の目指す方向がバラバラである可能性があります。

今後は印象に関わる研修を継続的に行うことで人によってバラツキがある部分の底上げをすることが求められます。

平成31年3月9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 長久保美奈

◆ よかった点

1. 病院、健康福祉センターに関しては挨拶が徹底されており、第一印象が良い。
2. 応対者はほとんどの場合親切で、役に立とうとする気持ちでアドバイスや説明をしてくれた。
3. 忙しくない時期という事もあり、待たされずに速やかにサービスを受けられた。
4. 華美な服装や清潔感のない職員はほとんどいなかった。
5. 地元に密着したアットホームな雰囲気があり、過ごしやすい空間づくりにもこだわっている。

◆ 改善すべき点

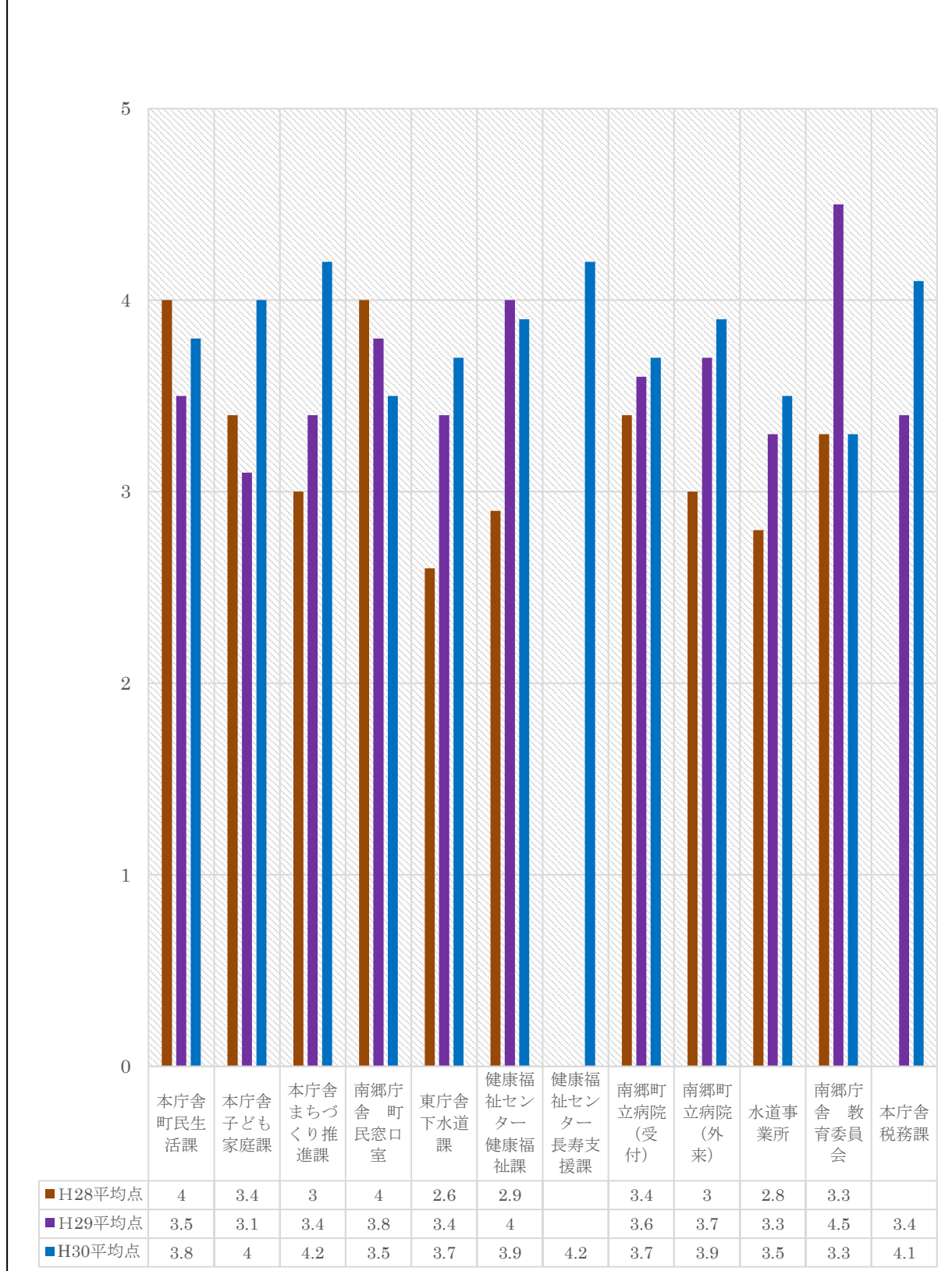
1. 病院、健康福祉センター以外では、ほとんどの場合すれ違っても会釈をすることがない。また、課によっては気がついていても応対する方以外は何のアクションも取らないので、挨拶に関しては大きな課題となった。
2. マスクをしていることもあって表情が分かりづらい方が多いので、大きい表情を意識するとよい。
3. 建物の古さとは関係なく、ポスターや備品の汚れなど人の力で改善できる点が多い。
4. 名札が裏返って座ると見えなくなってしまう状態。ほとんどの場合で名前を確認することができないので工夫をお願いしたい。
5. お客様が少ない時間帯は特に心がけて気配りや目配りをし、担当外の職員も見られている意識を持つこと。
6. クッション言葉をつかえている方が少ないため業務的にしやすい。「恐れ入りますが」「お差支えなければ」など最低限の言葉づかいをマスターすること。

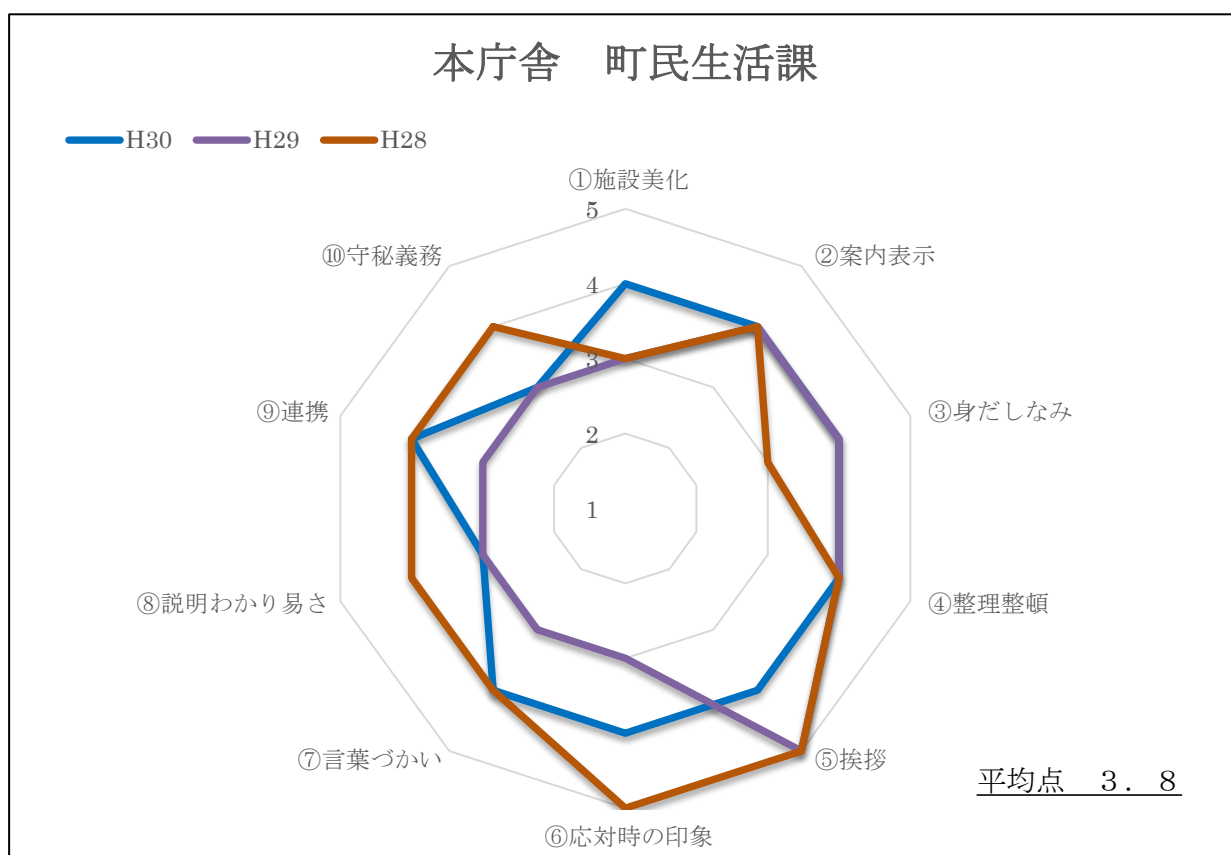
★訪問調査結果一覧

<平成30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28年度平均点 | 平成29年度平均点 | 平成30年度平均点 |
|-------------------|-------|-------|--------|-------|-----|---------|--------|----------|-----|-------|------|-----------|-----------|-----------|
| 本庁舎<br>町民生活課      | 4     | 4     | 4      | 4     | 4   | 4       | 4      | 3        | 4   | 3     | 38   | 4         | 3.5       | 3.8       |
| 本庁舎<br>子ども家庭課     | 3     | 4     | 4      | 4     | 5   | 4       | 4      | 5        | 4   | 3     | 40   | 3.4       | 3.1       | 4         |
| 本庁舎<br>まちづくり推進課   | 4     | 4     | 4      | 4     | 5   | 4       | 4      | 5        | 5   | 3     | 42   | 3         | 3.4       | 4.2       |
| 南郷庁舎<br>町民窓口室     | 3     | 4     | 4      | 4     | 3   | 4       | 3      | 3        | 4   | 3     | 35   | 4         | 3.8       | 3.5       |
| 東庁舎<br>下水道課       | 3     | 4     | 4      | 4     | 4   | 4       | 3      | 4        | 4   | 3     | 37   | 2.6       | 3.4       | 3.7       |
| 健康福祉センター<br>健康福祉課 | 3     | 3     | 4      | 4     | 5   | 5       | 4      | 4        | 4   | 3     | 39   | 2.9       | 4         | 3.9       |
| 健康福祉センター<br>長寿支援課 | 3     | 3     | 5      | 4     | 5   | 5       | 5      | 4        | 5   | 3     | 42   |           |           | 4.2       |
| 南郷町立病院<br>(受付)    | 4     | 4     | 4      | 5     | 4   | 4       | 2      | 3        | 4   | 3     | 37   | 3.4       | 3.6       | 3.7       |
| 南郷町立病院<br>(外来)    | 4     | 5     | 3      | 4     | 5   | 5       | 3      | 4        | 4   | 2     | 39   | 3         | 3.7       | 3.9       |
| 水道事業所             | 2     | 3     | 3      | 2     | 5   | 4       | 4      | 5        | 4   | 3     | 35   | 2.8       | 3.3       | 3.5       |
| 南郷庁舎<br>教育委員会     | 4     | 4     | 3      | 3     | 1   | 4       | 5      | 4        | 3   | 3     | 34   | 3.3       | 4.5       | 3.4       |
| 本庁舎<br>税務課        | 4     | 4     | 4      | 5     | 3   | 5       | 4      | 5        | 4   | 3     | 41   |           | 3.4       | 4.1       |
| 項目別平均点            | 3.4   | 3.8   | 3.8    | 3.9   | 4.1 | 4.3     | 3.8    | 4.1      | 4.1 | 2.9   | 38.3 | 3.2       | 3.6       | 3.8       |

## 平成30年度 業務場所別平均点一覧

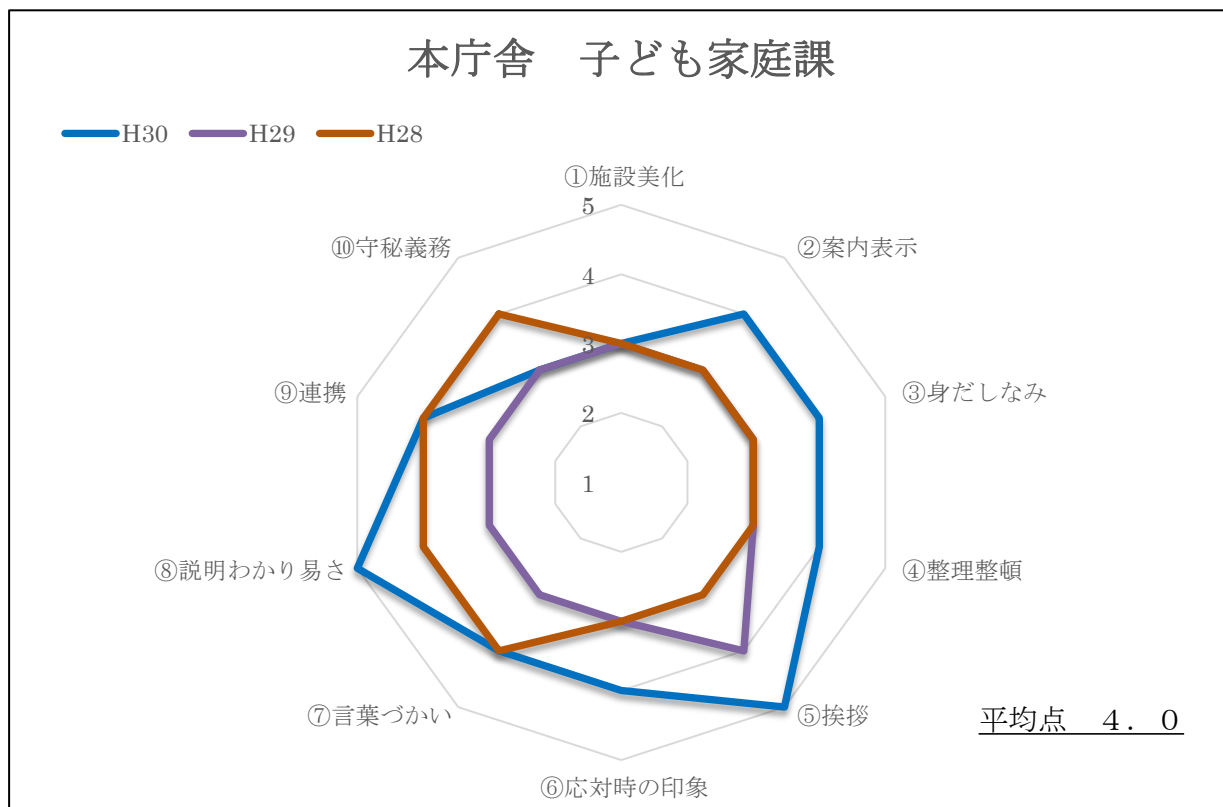




※平均点前年よりやや上昇

<講師コメント>

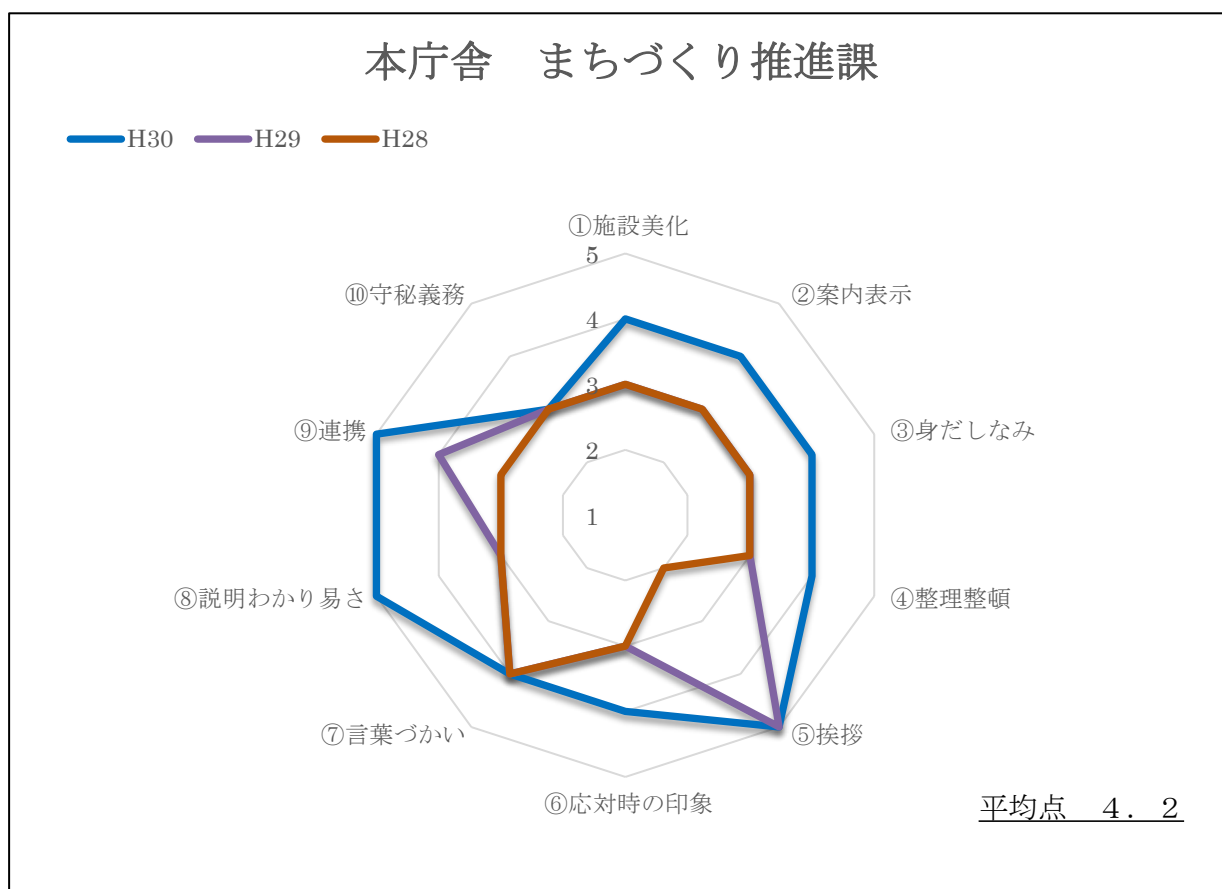
- ・ 本庁舎は美しく清潔感があり、過ごしやすい空間。建物は古いのだろうが、あまりそれを感じさせない。
- ・ 来庁するお客様が座れるスペースがあり、テーブルにも一部レースをあしらうなど工夫がある。実際に座ってみると居心地が良かった。
- ・ 地元のキーステーションとして堂々とした印象を受ける。
- ・ 書類を書きやすいようにライトが2台設置されている。よい。但し、至る所にセロテープが貼られている部分に関しては一度剥がすこと。
- ・ ポスター等は綺麗に貼られている。パンフレットなどのところはやや雑然としているようだ。
- ・ トイレは綺麗に保たれていた。
- ・ 応対者はすぐにアイコンタクト、挨拶があり親切であったが、早口でやや聞きとりづらいのと、マスクでくちごもっている感じなのが残念。
- ・ 全体の印象や感じはよかった。



※平均点前年より上昇、改善進む

<講師コメント>

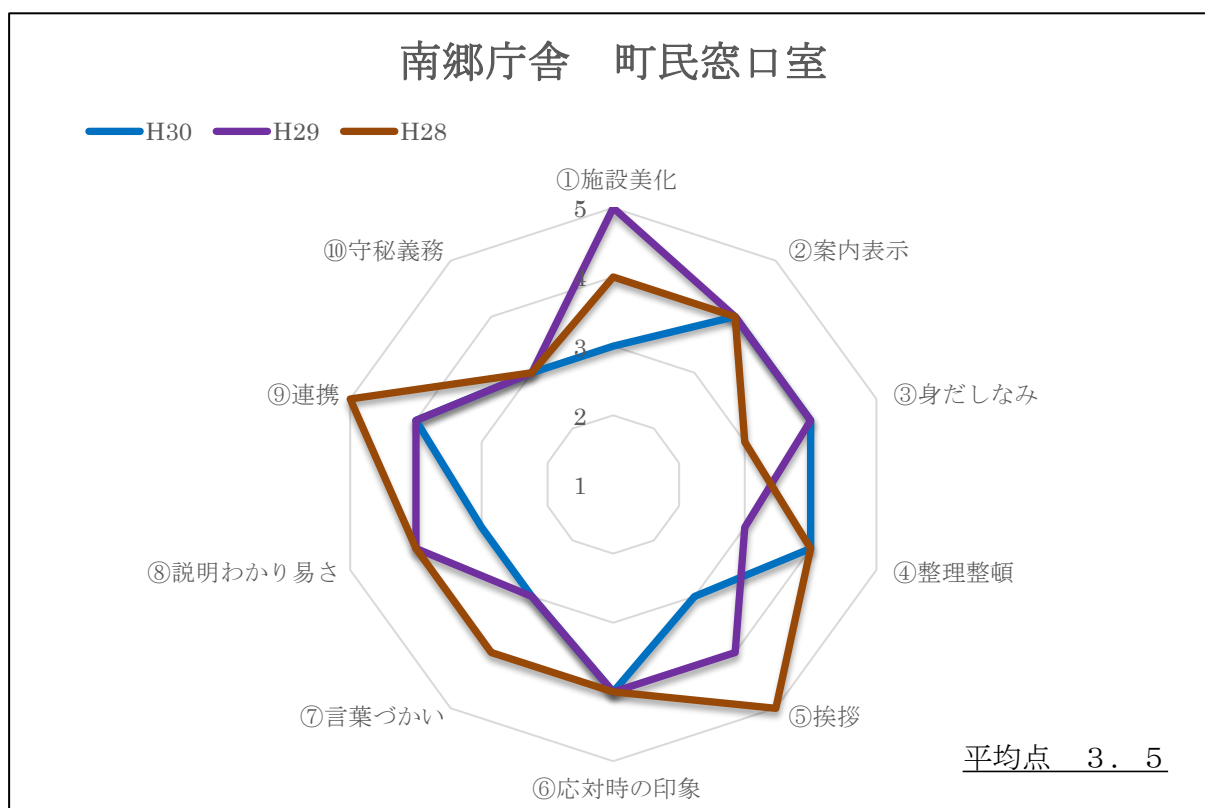
- ・ 可愛いディスプレイ。アンパンマングッズなどが置かれ、お子様連れによい空間となっている。
- ・ 担当した男性職員は名札が裏返っていて見えず残念だったが、優しい雰囲気があり親切に対応してくれた。
- ・ 結論から話してくれるので、内容が分かりやすかったのもよい。
- ・ 他の職員も気がつく挨拶をしてアイコンタクトはなかったが、全体的にはよい印象だった。
- ・ キャンディーはラップがはがれているなど古いものも少し混じっているようなので、清潔感には注意が必要。



※平均点上昇、改善進む

<講師コメント>

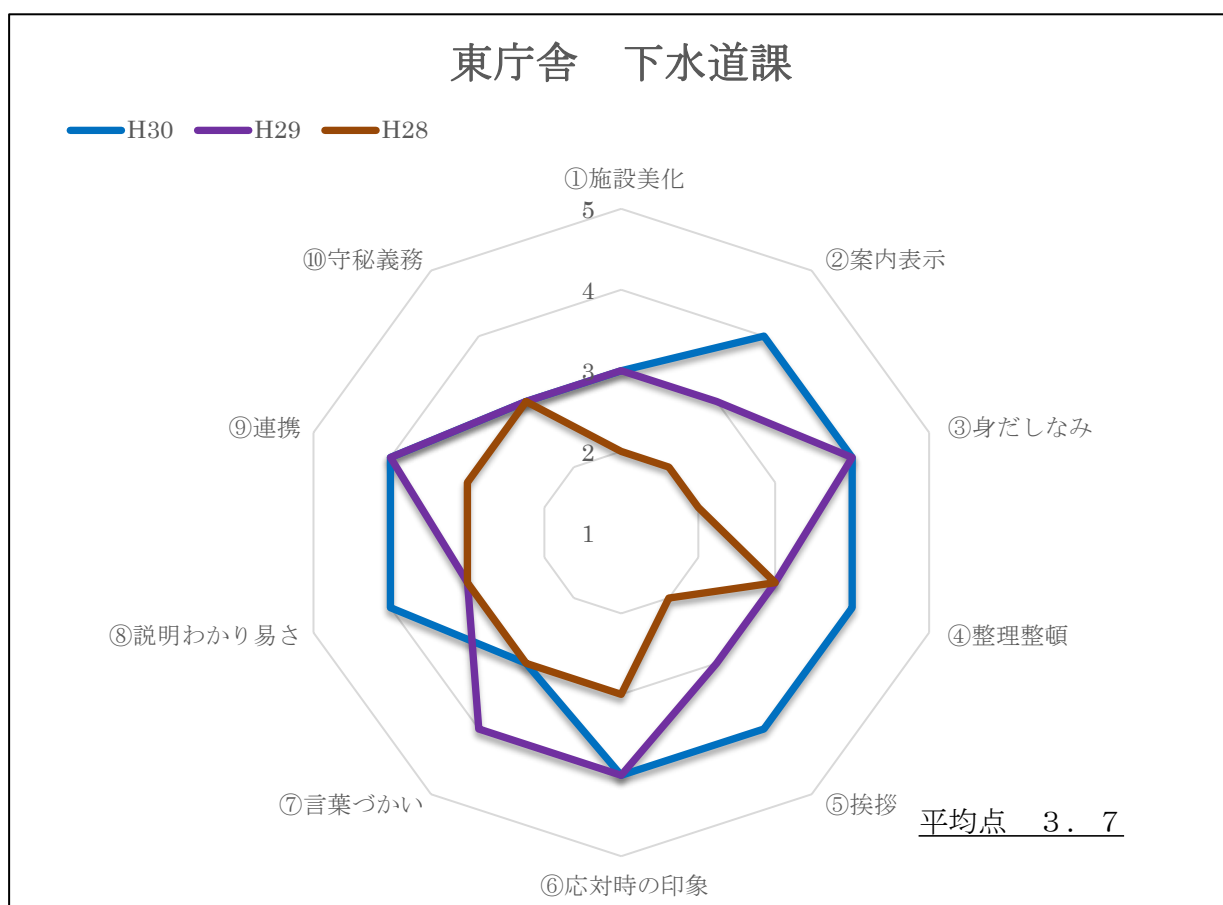
- ・ 清潔感があり、明るく雰囲気もよい。
- ・ 最初の挨拶、応対もなかなかよかった。担当者に代わってからも親切に説明をして、口調、声の大きさなども聴きやすかった。
- ・ 返礼品のお薦めに関して、私からの質問にも快く回答してくれた。但しアイコンタクトがなかったことと名札が見えなかったことは惜しい。
- ・ 天気の話振ってみたところ、あまり同調できないようだった。忙しくない時間帯にはお客様からの会話には少し話を膨らませる等のスキルが必要だ。



※平均点下降傾向

<講師コメント>

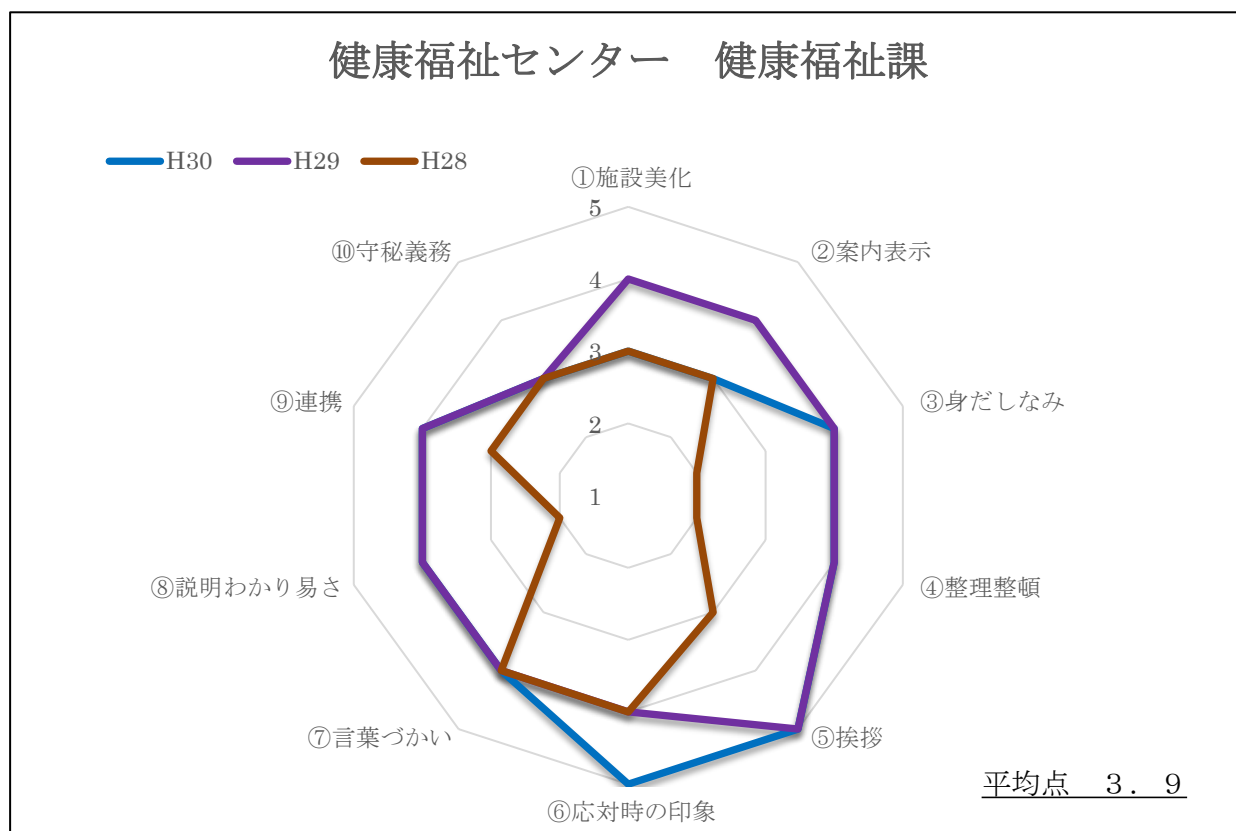
- ・ にこやかに応対して、感じがよかった。
- ・ 役に立とうとする姿勢があり、親切にアドバイスをしてくれたのは大変好印象だった。
- ・ 声の表情もあり、笑顔になっている。
- ・ 言葉づかいとしてはクッション言葉が使えておらず、必要な質問のみをしている点で業務的な印象ではある。
- ・ 1F トイレでは洋式トイレに入ってみたが、便座に汚れが目立っていた。
- ・ 荷物を掛けるフック等が欲しいところ。掲示物も剥がれたまま。
- ・ 1F 玄関前は綺麗で整っている印象。
- ・ お忘れ物コーナーは箱からモノがはみ出しており、若干整理が必要と思われる。



※平均点上昇傾向

#### <講師コメント>

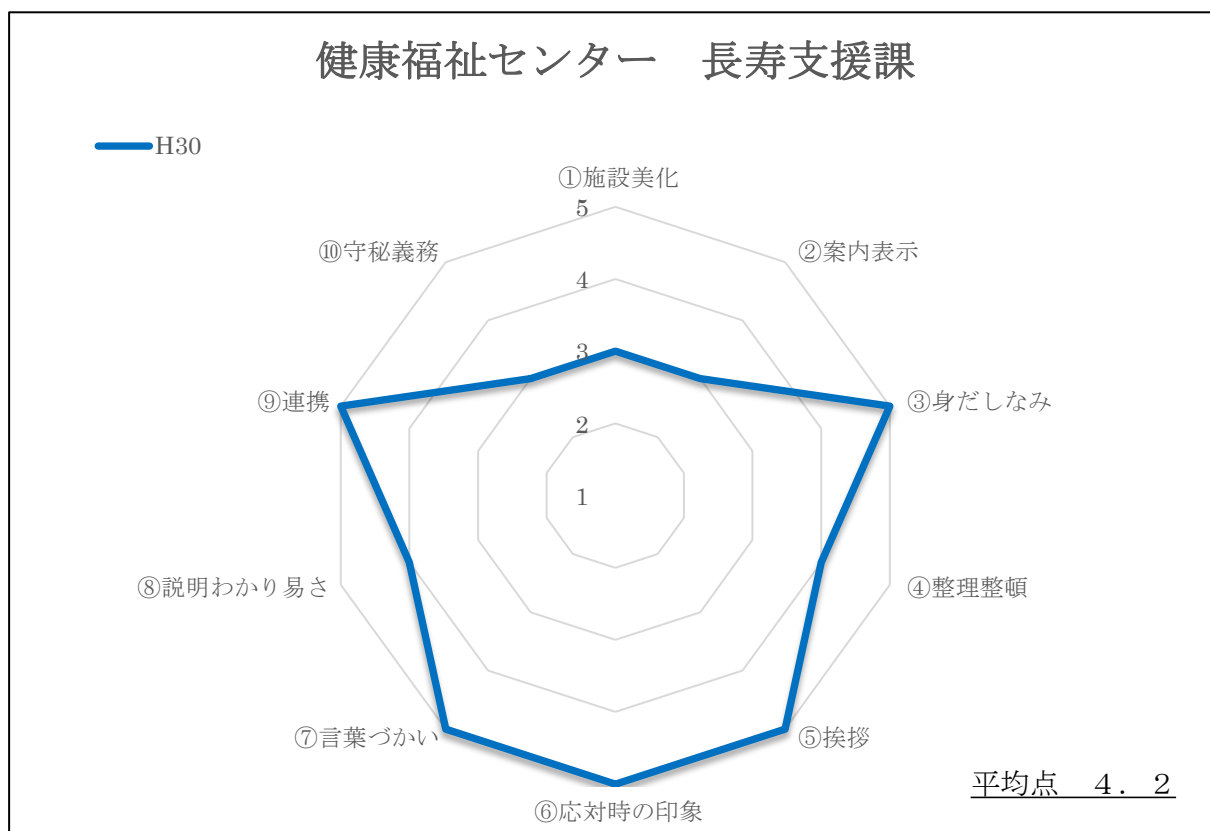
- ・ 建物自体は古いが、ある程度清潔感があり、ポスターや立て札等も綺麗にされていた。
- ・ 応対者の最初の挨拶は簡単なものだったが、速やかに応対してくれた。
- ・ 明るい雰囲気ですアットホームな感じがするので、入りやすい課という印象。
- ・ 名札も見える位置に着用し、制服の身なりも綺麗だった。
- ・ 応対者以外の職員からの挨拶はなかったので、忙しくない時は、気がいたら挨拶をする  
とよい。



※平均点ほぼ変わらず

<講師コメント>

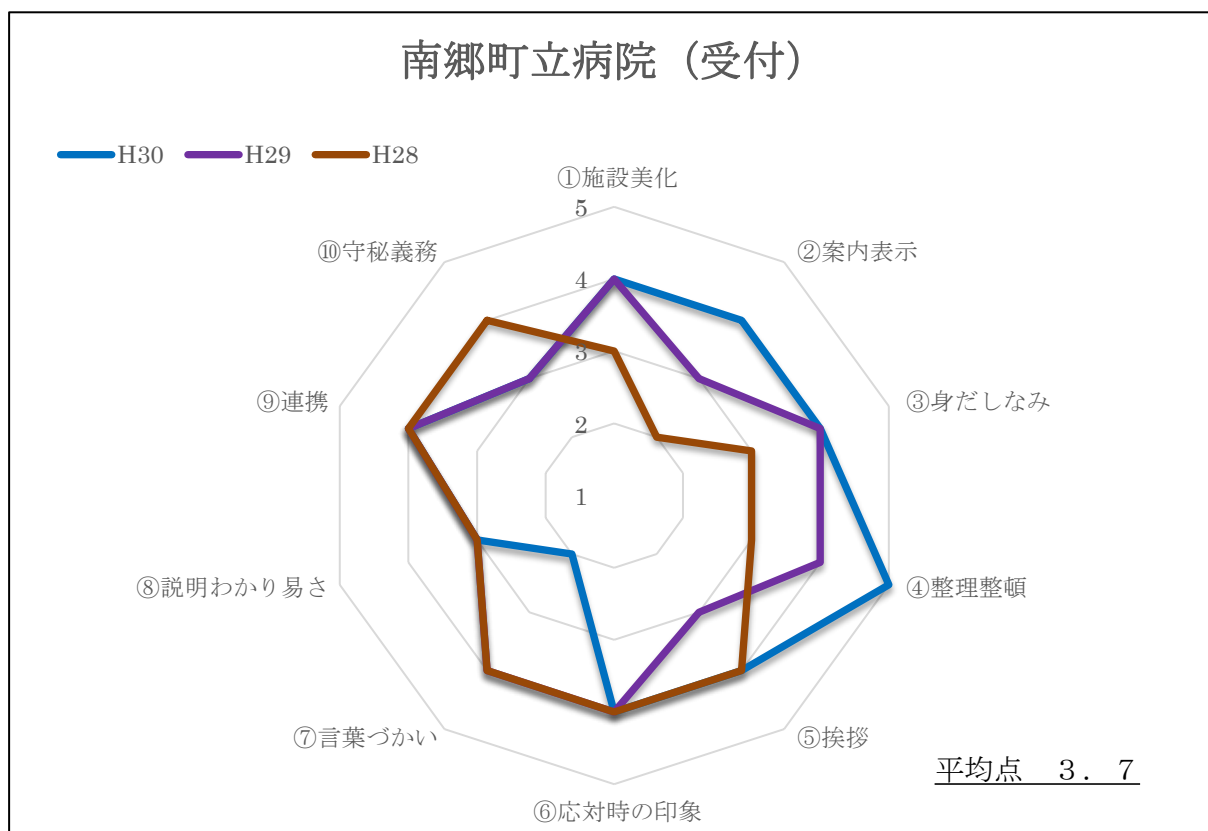
- ・ 受付の職員が挨拶の後すぐに案内誘導をして、大きなテーブルの説明セクションで待つことに。
- ・ 女性職員が来て、明るい印象でハキハキとどんな健診があるのかを説明してくれた。
- ・ 若干ポイントが分かりづらい部分があったが、一覧表を見ながらの説明だったので受診項目などが確認出来てよかった。
- ・ ストーブが設置してあったが、建物自体が室内にもかかわらず寒く、そのことへの声かけはなかった。
- ・ みなさん身だしなみは自由な感じで、スーツの方、エプロン着用の職員がいた。これは当該課の特性としては“○”だと思う。
- ・ 名札が座ると見えなくなってしまうので、後からお名前を確認できなかったのは残念。



※今回初めての結果は上々

<講師コメント>

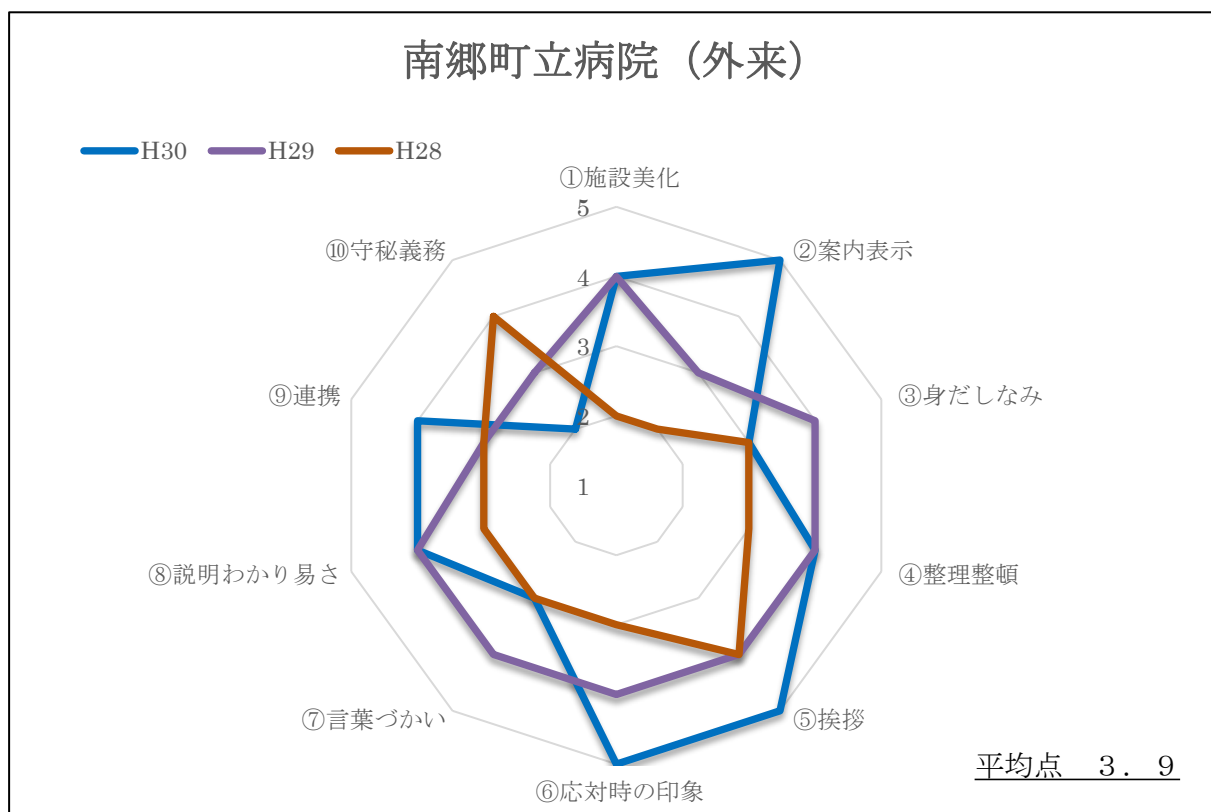
- ・ 男性職員に変わり応対。最初に名乗りと挨拶があり、大変好印象だった。
- ・ 本日の応対者の中で唯一自分から応対の前に名前を名乗り、「寒くないですか」と天気の話が出来ていた。よい応対です。
- ・ 遠方から主人の母が来るかもしれない設定で相談したところ、ケアマネージャーのことやデイケアサービスの話など、本当に詳しく説明してくれた。
- ・ アイコンタクトや表情もよい。積極的な姿勢でお話ししてくださるので、質問もしやすく好感が持てた。
- ・ 若干話が長いことが気になったが、説明事項が多いこともあるので仕方がないかもしれない。
- ・ 残念ながら名札の位置が低く、名前を最後に再度確認できなかった。



※平均点やや上昇

<講師コメント>

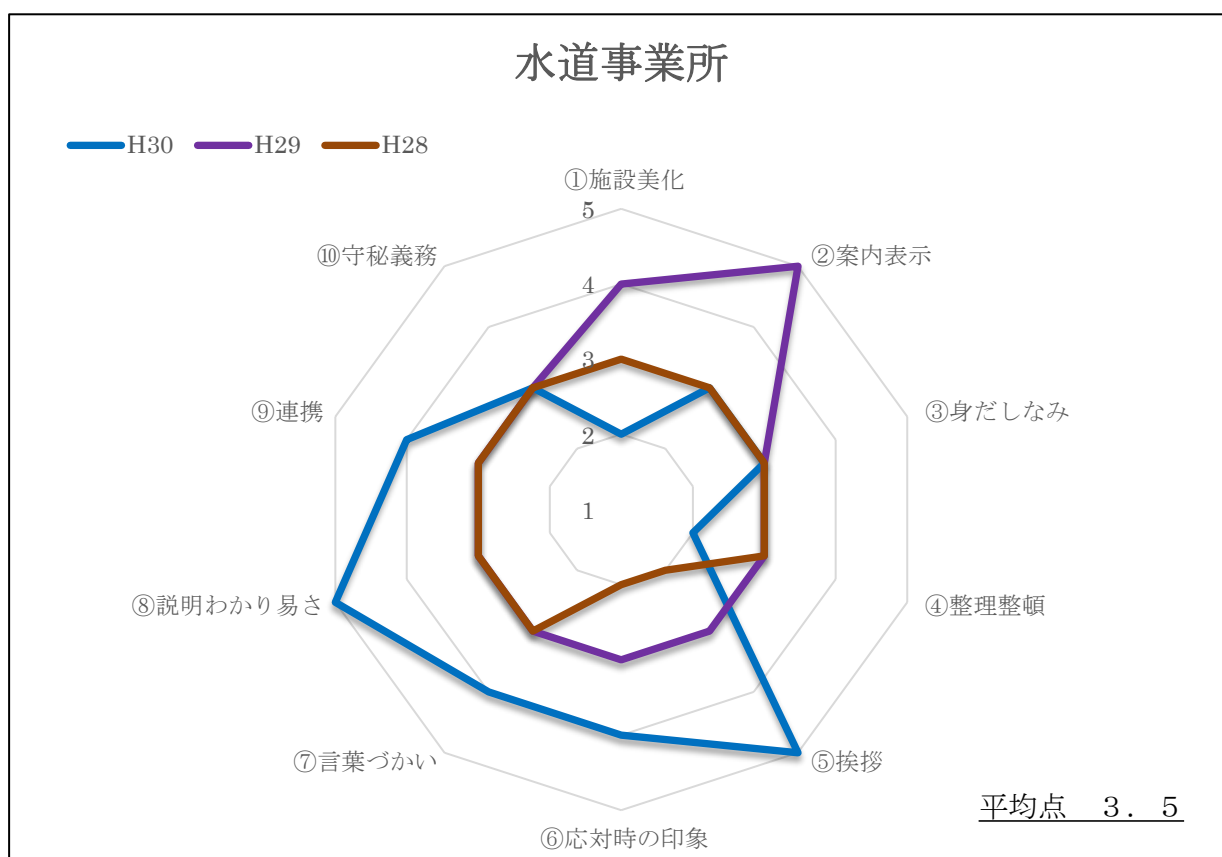
- ・ 整理整頓が出来ていて掲示物もおおかた綺麗に貼られている。トイレも綺麗に清掃されていた。
- ・ 患者様がくつろげるスペースが所々に配置されていて、よい印象。
- ・ 拡大鏡などの備品も整えられており、受付・外来いずれも自分から挨拶をしている。
- ・ アイコンタクトが取れており、すれ違う際にも 15 度程度の会釈がある。また、院内の清掃係の方もすれ違いざまに挨拶をしてくれ、よい印象を受けた。
- ・ 改善すべき点としては、言葉づかい。質問の際にクッション言葉が使えていないので、ダイレクトな物の言い方になってしまっていて、急いでいる（慌てている）ことが重なりと若干ぶっきらぼうで業務的な感じを受ける。
- ・ 薬局前のスペースなどは非常に快適でテーブルや椅子は整えられており、雰囲気よかった



※平均点上昇傾向、課題もあり

<講師コメント>

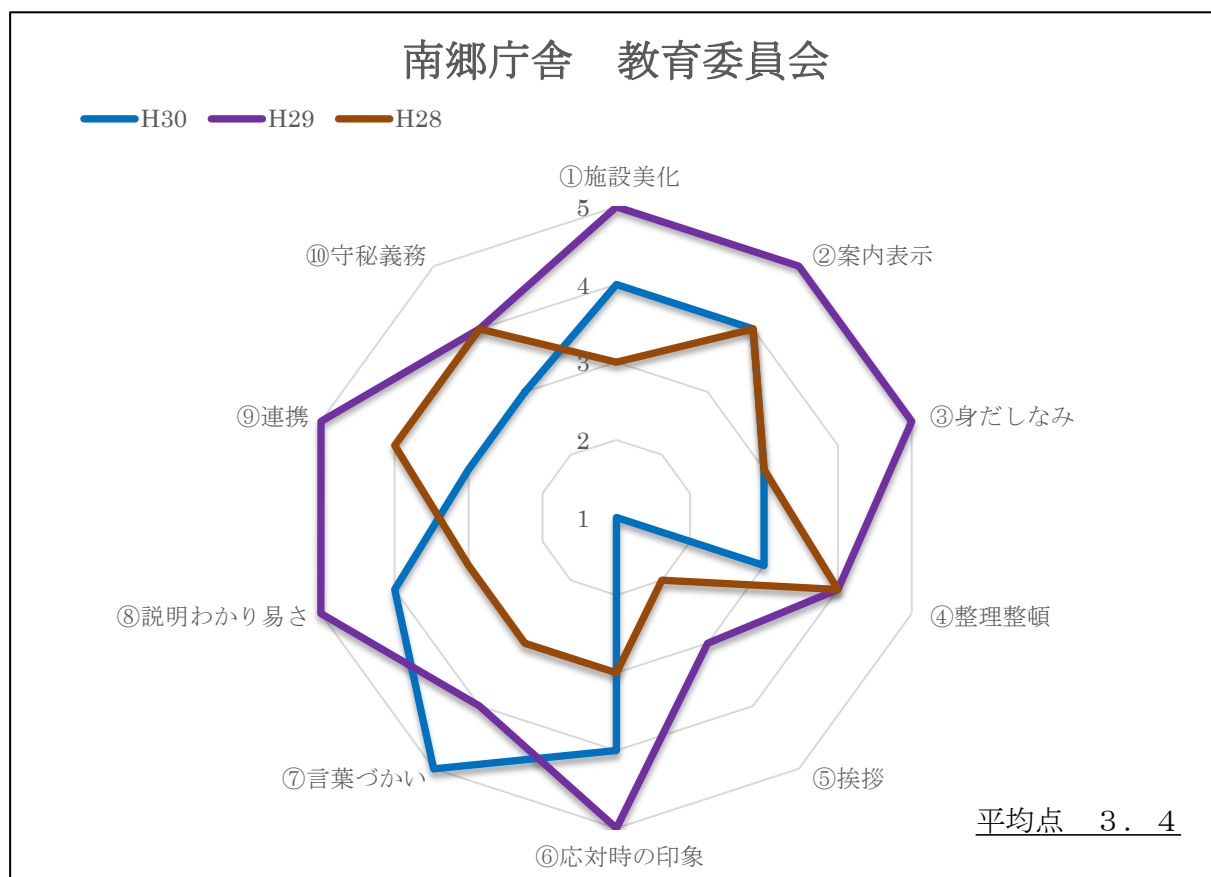
- ・ 忙しい中にもお辞儀をしており、印象がよかった。
- ・ ご年配の方が多いこともあり、大きな声で接しているようだ。明るくて良いのだが、叫ぶような名前の呼び方や説明の声が大きすぎる場面が若干あり。
- ・ 親切に対応していることは十分に感じられるが、個人情報等に対する注意は必要か。
- ・ 歩いている際に靴を引きずる音がうるさく感じる職員が何名かいた。
- ・ 院内ですれ違う方には必ず挨拶をしていて感じが良く、意識の高さが伺えた。
- ・ マスク着用の職員は表情が見えづらいこともあったので、この季節は特に表情への気配りも必要。



※前年より上昇、課題もあり

<講師コメント>

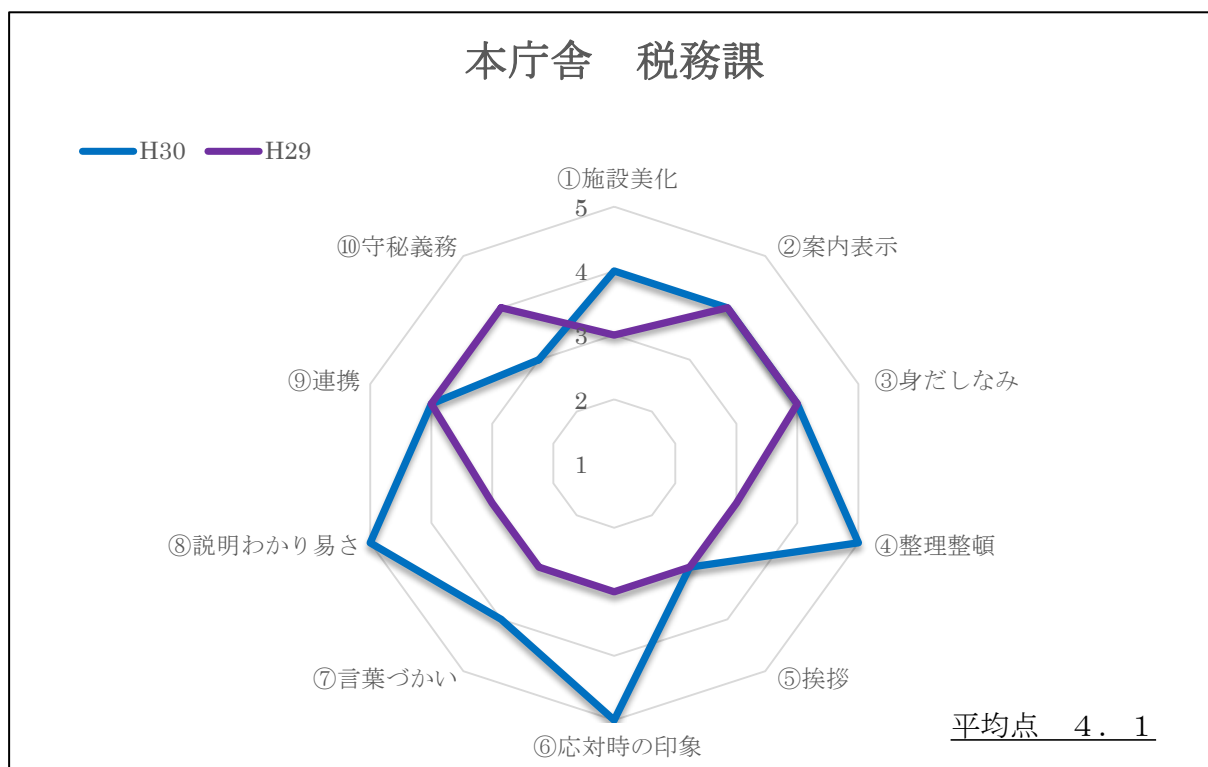
- ・ スリッパを入れる靴箱棚が汚れていて、そのスリッパ自体も汚れが目立つ。
- ・ 全体として雑然としている感じで、ポスターなども30度ぐらい曲がっているものもあり、気がつかないこともよくない。注意が必要。
- ・ 室内に入ると全員が積極的に声を掛けてくれたので、この点はとてもよかった。
- ・ 応対時の笑顔はなかったが、親切丁寧に教えてくれ印象としてはよかった。
- ・ 質問への答えは全て後手になってしまっているの、今後は電話番号や開所時間帯などは自分から伝えるようにするとよい。
- ・ 全体として礼儀正しさはあった。また、他の職員も気配りをしている雰囲気があった。



※平均点前年よりダウン、いくつか改善点あり

<講師コメント>

- ・ 受付に伺ったが、どなたからも自発的な挨拶はなく、シーンとしていた。
- ・ やっと一人の男性職員が立ち上がり応対。人が入ってきたことに気がついても誰も挨拶をしない風土は問題である。
- ・ 応対については女性職員が大変丁寧にして感じがよかった。資料の準備もして、説明も分かりやすく好印象だった。
- ・ 全体的には来客が私一人だけなのにもかかわらず、退室時にも他の職員は無反応。いわゆるお役所的な感じである。
- ・ 受付から全員のデスクが見える位置関係なこともあり、もう少し外部に気を配ってほしい。  
今のままだと若干暗い印象。
- ・ 名札の位置は座ると全く見えなくなっているので、もう少し上にして欲しい。



※平均点上昇、改善進む

<講師コメント>

- ・ お客様がいないため、応対状況は見られず。
- ・ 多目的トイレを借りてよいか尋ねたところ、立ち上がり身振りも含めて親切に案内してくれた。
- ・ 身だしなみよい。マスクをしてはいるが笑顔が分かるのと、口調がハッキリしていて聞き取りやすかった。
- ・ 税務課自体のクリーンナップもできていた。

★電話応対調査結果

< 点数一覧 >

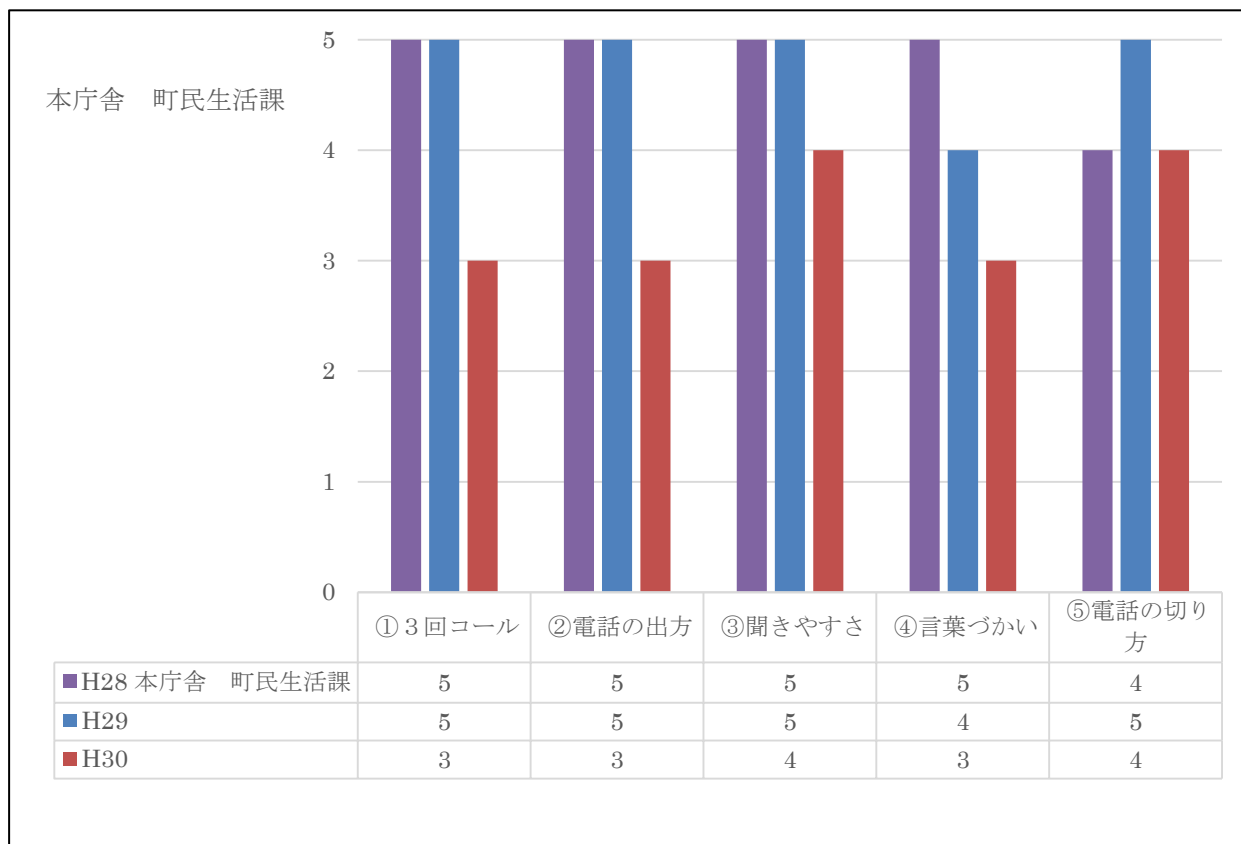
|                | ①<br>3<br>回<br>コ<br>ー<br>ル | ②<br>電<br>話<br>の<br>出<br>方 | ③<br>聞<br>き<br>や<br>す<br>さ | ④<br>言<br>葉<br>づ<br>か<br>い | ⑤<br>電<br>話<br>の<br>切<br>り<br>方 | 合<br>計<br>点 | 平<br>均<br>点 |
|----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|
| H28 本庁舎 町民生活課  | 5                          | 5                          | 5                          | 5                          | 4                               | 24          | 4.8         |
| H29            | 5                          | 5                          | 5                          | 4                          | 5                               | 24          | 4.8         |
| H30            | 3                          | 3                          | 4                          | 3                          | 4                               | 17          | 3.4         |
| H28 南郷庁舎 町民窓口室 | 5                          | 5                          | 5                          | 5                          | 4                               | 24          | 4.8         |
| H29            | 5                          | 5                          | 5                          | 4                          | 5                               | 24          | 4.8         |
| H30            | 3                          | 3                          | 3                          | 2                          | 3                               | 14          | 2.8         |
| H28 本庁舎 総務課    | 5                          | 5                          | 5                          | 3                          | 4                               | 22          | 4.4         |
| H29            | 5                          | 5                          | 4                          | 4                          | 5                               | 23          | 4.6         |
| H30            | 4                          | 3                          | 5                          | 4                          | 4                               | 20          | 4           |



※電話応対は担当者によって左右されるため、前年と変化が見られた

## ★業務場所別 電話対応調査結果

### <本庁舎 町民生活課>



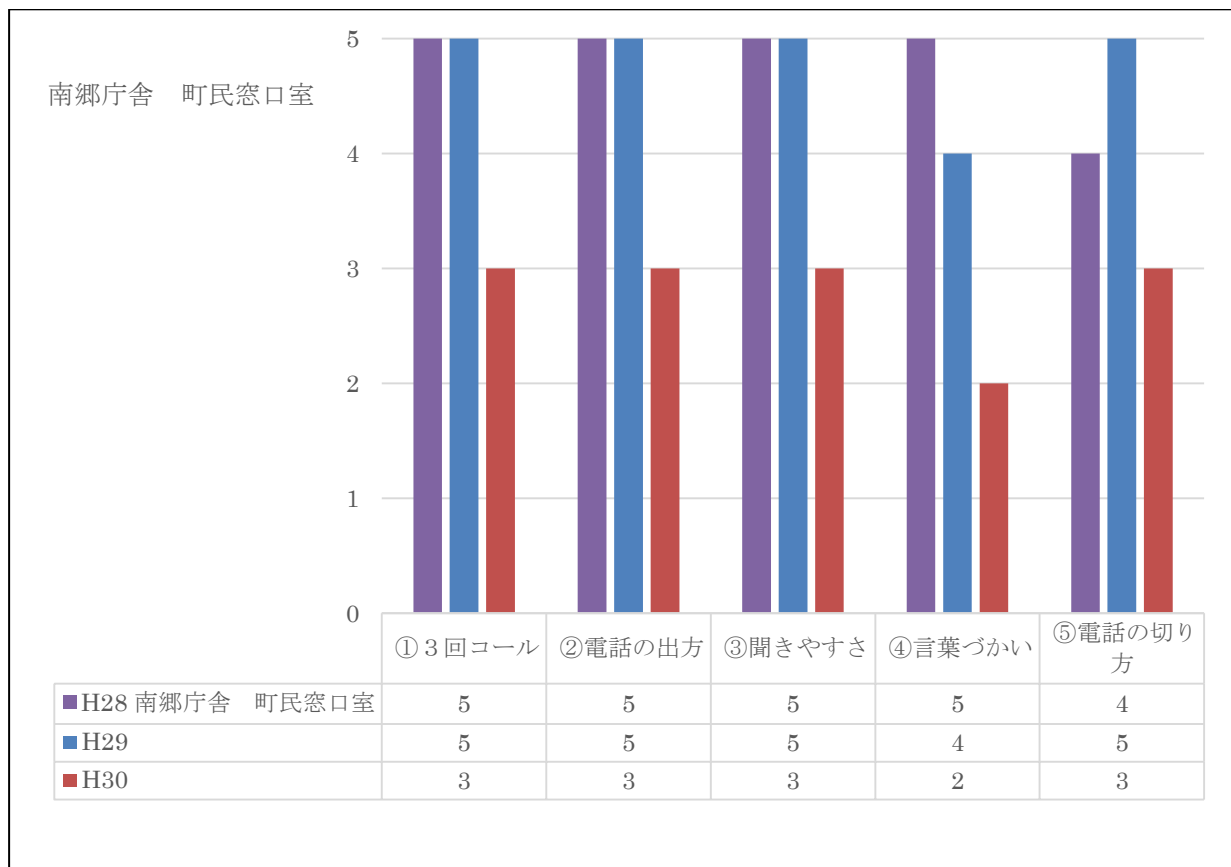
※標準的であるが、もう一工夫欲しい

### <講師コメント>

- ・ 総合受付→町民生活課へ
- ・ 繋がるまでだいぶ時間がかかったが、「お待たせいたしました」はなく、「はい」で出た。
- ・ 名乗り・部署名は言えていてよい。
- ・ 転入の際のマイナンバーについて尋ねたところ、説明は分かりやすく丁寧に答えてくれた。
- ・ クッション言葉は使えていないが、話しグセはなく、悪い印象ではない。
- ・ 業務的な会話のみに終始してしまっているのが、何か一つはプラスアルファをつけるとよい。
- ・ また、最後の名乗りがなかったことから、最初の1回のみの名乗りであったため項目2の評価は「3」とした。

## ★電話応対調査結果

### <南郷庁舎 町民窓口室>



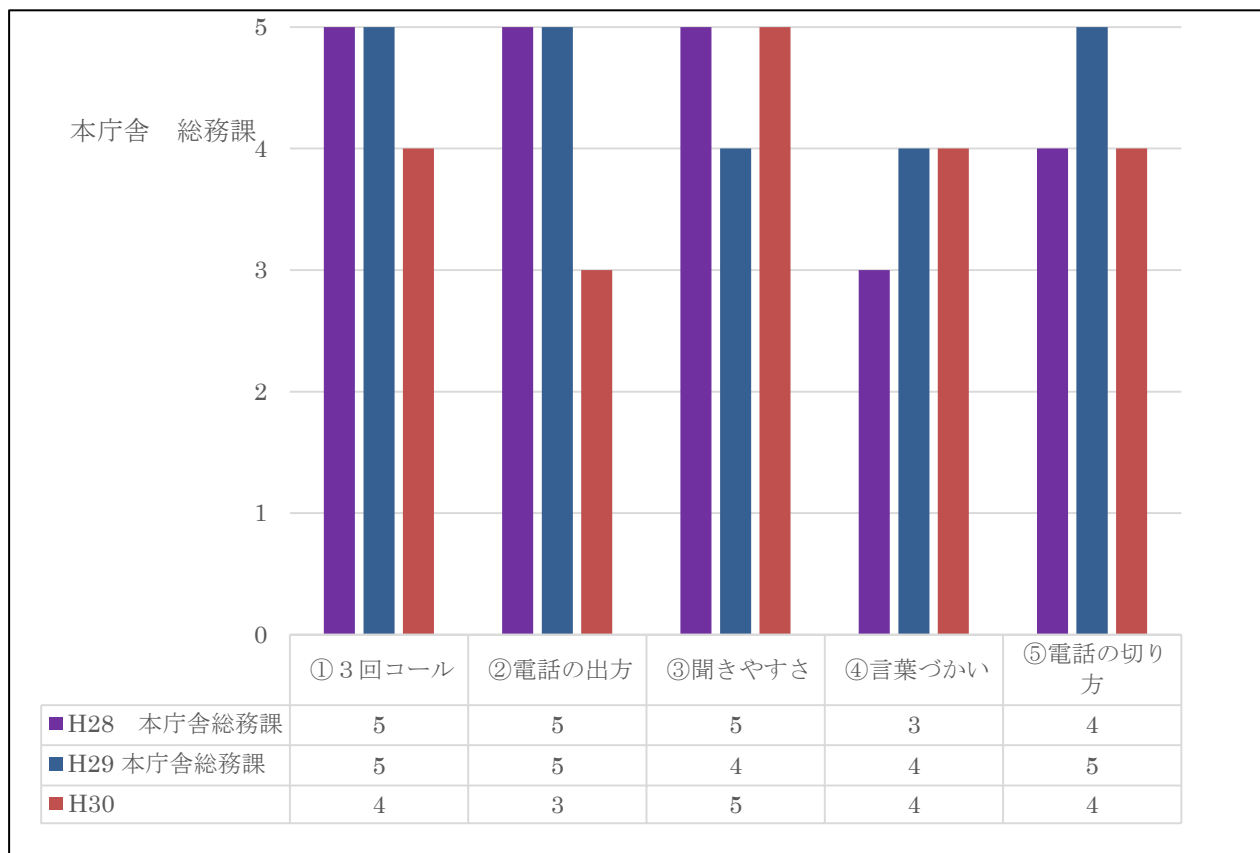
※言葉づかいで課題が残る

### <講師コメント>

- ・ 最初から元気よく出られていて、明るい感じの印象。
- ・ 名乗りがあったが、早口で聞き取れず。
- ・ マイナンバーについて質問をする。聞いていくと、「えっ」「あっ」「んーと」など、ちょっと困りながら答えを出すシーンが見られ、言葉がすっと出なかった。
- ・ また、若干滑舌が悪く話が聞き取りづらい場面があった。（「マイナンバー・・・、えーと・・・、あの・・・、国から送ってきた緑のやつ・・・」のような感じ）
- ・ 言葉づかいとしてクッション言葉や敬語が使えていないため、評価は少し下がる。
- ・ 最後に名乗ることはできなかった。

## ★業務場所別 電話対応調査結果

### <本庁舎 総務課>



※標準以上の状態をキープ

### <講師コメント>

- ・ 南郷庁舎の電話番号を尋ねる設定での電話
- ・ 聞きとりやすい挨拶、名乗りがあった。
- ・ 電話番号を尋ねたところ、「どんなご用件でのお電話ですか？」と相手が聞きたい内容を質問し、それにあった課の電話番号を伝えてくれた。
- ・ やりとりとして「こちらから直接おつながりしましょうか？」という親切なフレーズがよい。
- ・ こちらはゆっくりと話していたが、ペースを合わせているのもよい。
- ・ ただし発展的なプラスアルファとして、対応時間（AM～PM）や何か不明な点があるかどうかなども会話に入れるとよい。
- ・ 最後の名乗りはなかった。

平成30年度訪問調査において、平均点数は上昇傾向（H29平均点3.6点 → H30平均点3.8点）にあります。

以前からの取り組みで改善の成果が出ていますが、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、一概に点数そのもの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。

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。さらに4点以上の部門も4か所あり、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。ただし、それぞれの部門における課題も見受けられますので、具体的な改善に取り組まれることを期待します。

電話対応は対応した担当者によっても左右されますので、前年よりもいくつか課題が見受けられました。顔が見えない分、なおさら適切な言葉づかいが求められます。一層の取り組みを期待したいと思います。

このような取り組みを行っていること自体が美里町様の住民サービス意識の現れかと思います。

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もあります。

最後になりましたが、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31年3月9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 野口裕一