

宮城県美里町 御中

令和元年度

調査報告書

— 接遇対応評価測定 —

令和2年3月10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
● 訪問調査結果一覧	6～7
● 業務場所別調査結果	8～19
● 電話対応調査結果	20～23
● 今後の課題	24

● 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 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 | 美里町役場南郷庁舎 | 町民窓口室 |
| ③ | 美里町役場本庁舎 | 総務課 |

- 訪問調査：令和2年2月14日（金） 9:30～16:00 各業務場所20分程度訪問
- 電話調査：令和2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		

昨年に引き続き応対視察をさせていただきました。
みなさまの丁寧な応対で大変親切なよい部分と、まだ挨拶の習慣が身についていない部分などの改善をお願いしたい場面もありました。共通して見られた課題として、名前を「名乗る」という行為と、「名札」のつける位置です。町民サイドに立った発想で改善が求められるところです。毎日意識をすることは難しいことですが、是非町民のみなさまにご満足していただけるサービスや応対を目指して取り組んで戴きたいと存じます。

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 長久保美奈

◆ よかった点

1. 古い建物でもパンフレットなどを整然と並べる工夫や案内表示があり、分かりやすかった。
2. 入ってすぐに挨拶がある部署は応対も早く、対応に関して積極的だった。
3. 全員でお迎え、お見送りを徹底していることがわかる部署も複数あった。
4. 顔馴染みのお客様には大変フレンドリーで仲の良さが伺える。
5. 病院でも患者様へ親身で家族的な良い接遇が見られた。
6. 服装や髪型には乱れはあまり見られず、清潔感がある職員が多いので安心出来た。

◆ 改善すべき点

- 1 院内美化や、それぞれの施設内で、もう一工夫掲示などの整理整頓等のパトロールをしてほしい。スリッパやその入れ物、貼り紙などそれぞれではあるが、もう1歩。
- 2 職員の見られている意識が低いため、歩き方や表情などにプロ意識が感じられない場面があった。
- 3 説明時に名乗りのある方がいらっしゃらなかったのは残念。初めに名乗って欲しいのと、名札を見える位置に下げて欲しい。
- 4 病院にて院内での接遇意識は高いものの、慣れた患者様への言葉づかいに線引きが必要である。家族的な雰囲気は大変良いので、言葉の面だけは注意をしてほしい。
- 5 気がついたら挨拶をするのが基本である。自分に関係ないと思わずに、必ず挨拶をすると良い雰囲気作りにつながる。

★訪問調査結果一覧

<令和元年度訪問調査結果 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対応時の印象	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29年度平均点	平成30年度平均点	令和元年度平均点
本庁舎 町民生活課	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	39	3.5	3.8	3.9
本庁舎 子ども家庭課	3	3	2	3	5	3	4	5	5	4	37	3.1	4	3.7
本庁舎 まちづくり推進課	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	40	3.4	4.2	4
南郷庁舎 町民窓口室	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	34	3.8	3.5	3.4
東庁舎 下水道課	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	42	3.4	3.7	4.2
健康福祉センター 健康福祉課	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	41	4	3.9	4.1
健康福祉センター 長寿支援課	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	41		4.2	4.1
南郷町立病院 (受付)	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37	3.6	3.7	3.7
南郷町立病院 (外来)	2	4	4	3	5	5	3	4	4	4	38	3.7	3.9	3.8
水道事業所	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	35	3.3	3.5	3.5
南郷庁舎 教育委員会	3	4	3	3	1	5	5	4	4	4	36	4.5	3.4	3.6
本庁舎 税務課	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	34	3.4	4.1	3.4
項目別平均点	3.1	3.3	3.4	3.5	4.3	4.2	4.0	3.9	4.2	4.0	37.8	3.6	3.8	3.8

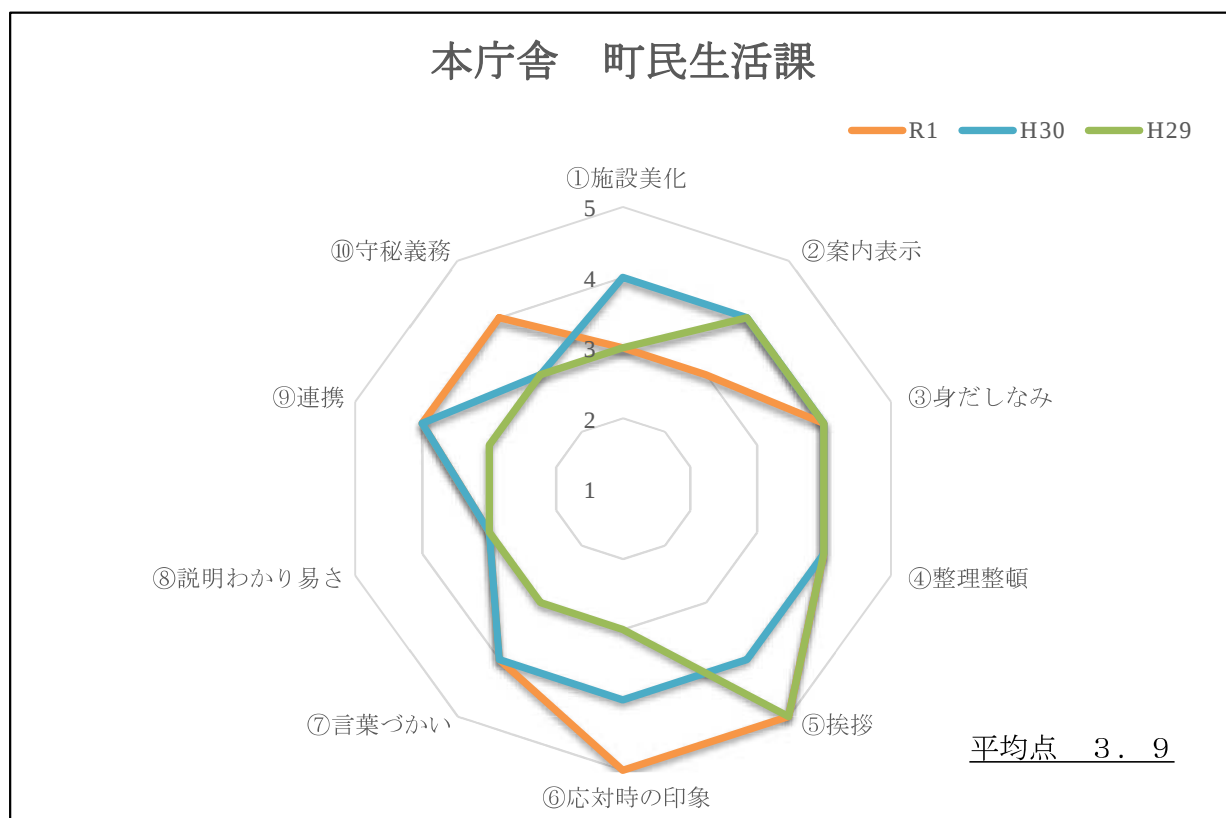
令和元年度 業務場所別平均点一覧

5

4

3

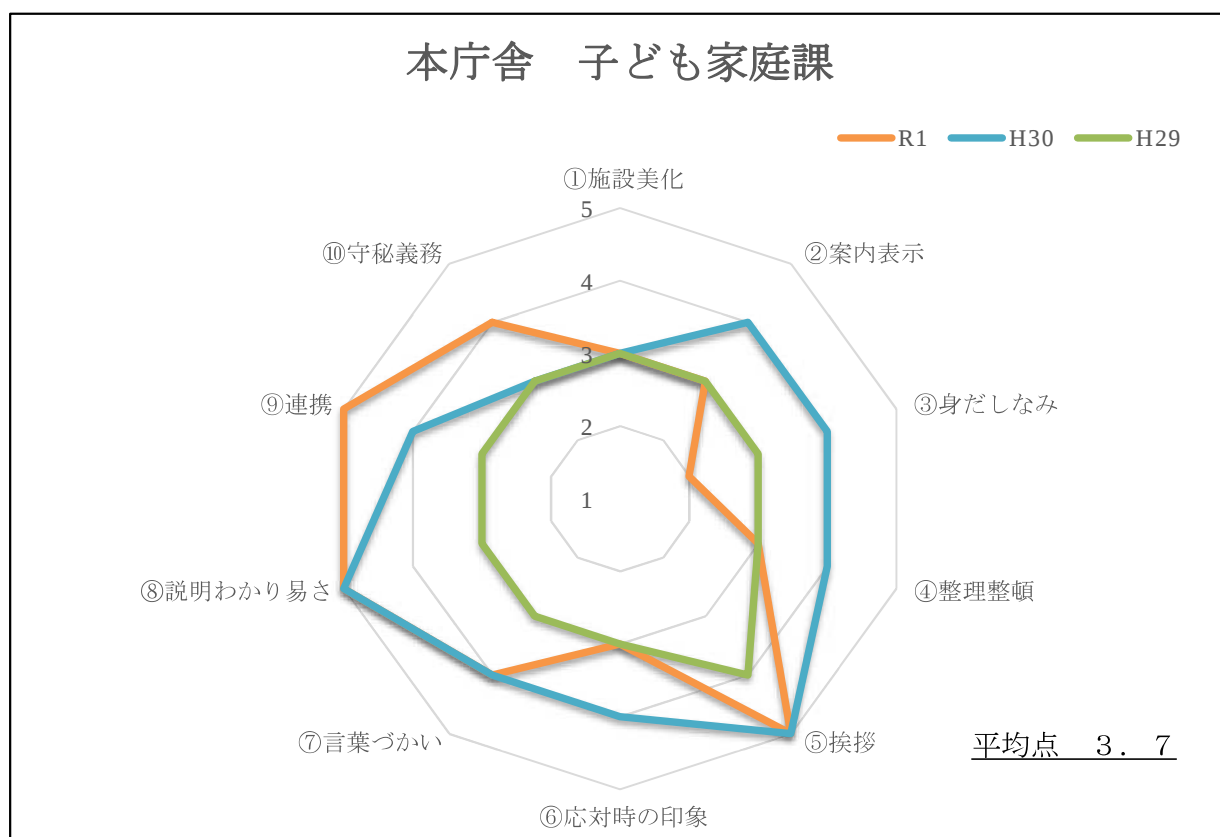




※平均点上昇傾向

<講師コメント>

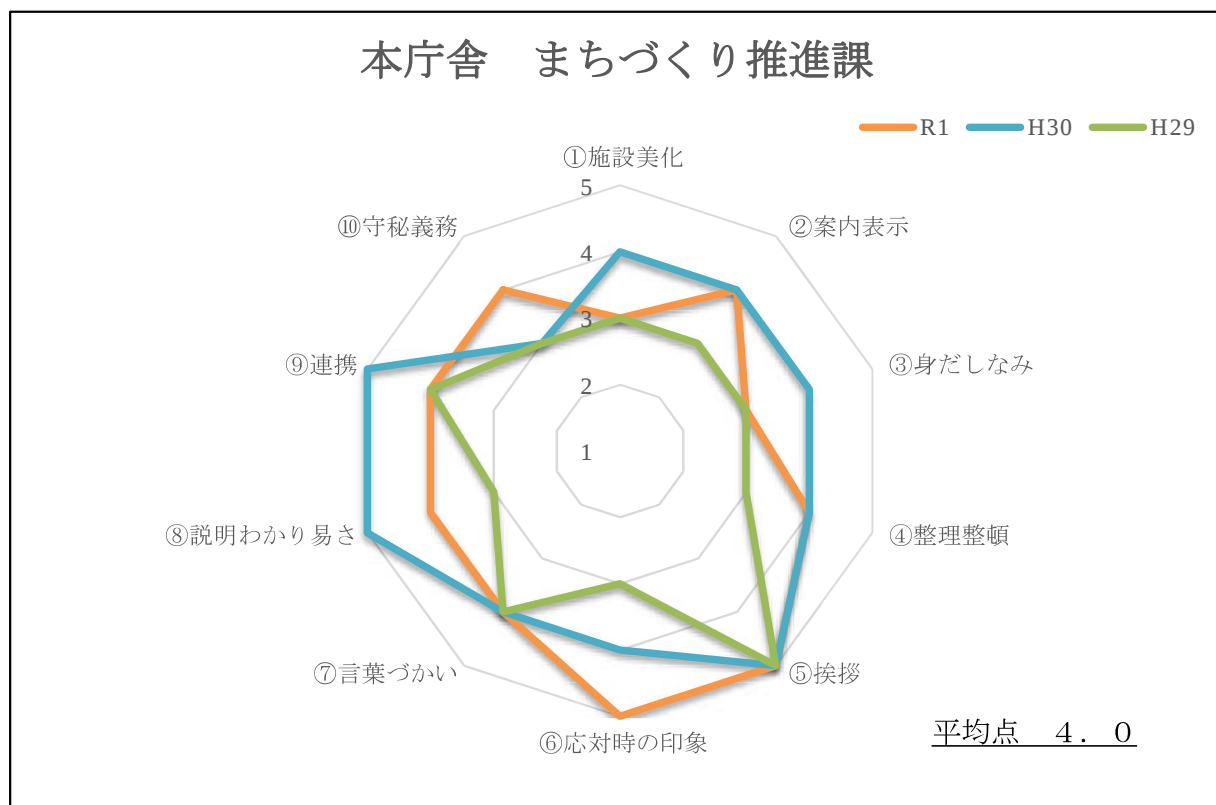
- ・ 入るとすぐに挨拶があり、感じが良い。
- ・ 受付前にはライトが何台もあり過ごしやすいが、ボードの掲示にセロテープがついていたり、ピンが色々と刺さっていたりしているのが目立つ。
- ・ お客様への対応を見ることが出来たが、カウンターの幅のせいか肘をついて話をしているのが気になった。
- ・ 他の建物を指示する際にはきちんと案内出来ていた。ただし、お見送りの声かけはなかったので、空いている時間は特にお見送りの声かけもあると良い。
- ・ 他の職員では高齢の夫婦に説明をしている様子も見ることが出来たが、大変丁寧で良かった。
お二方それぞれに目を合わせて、親切な対応が出来ていた。



※平均点やや下降

<講師コメント>

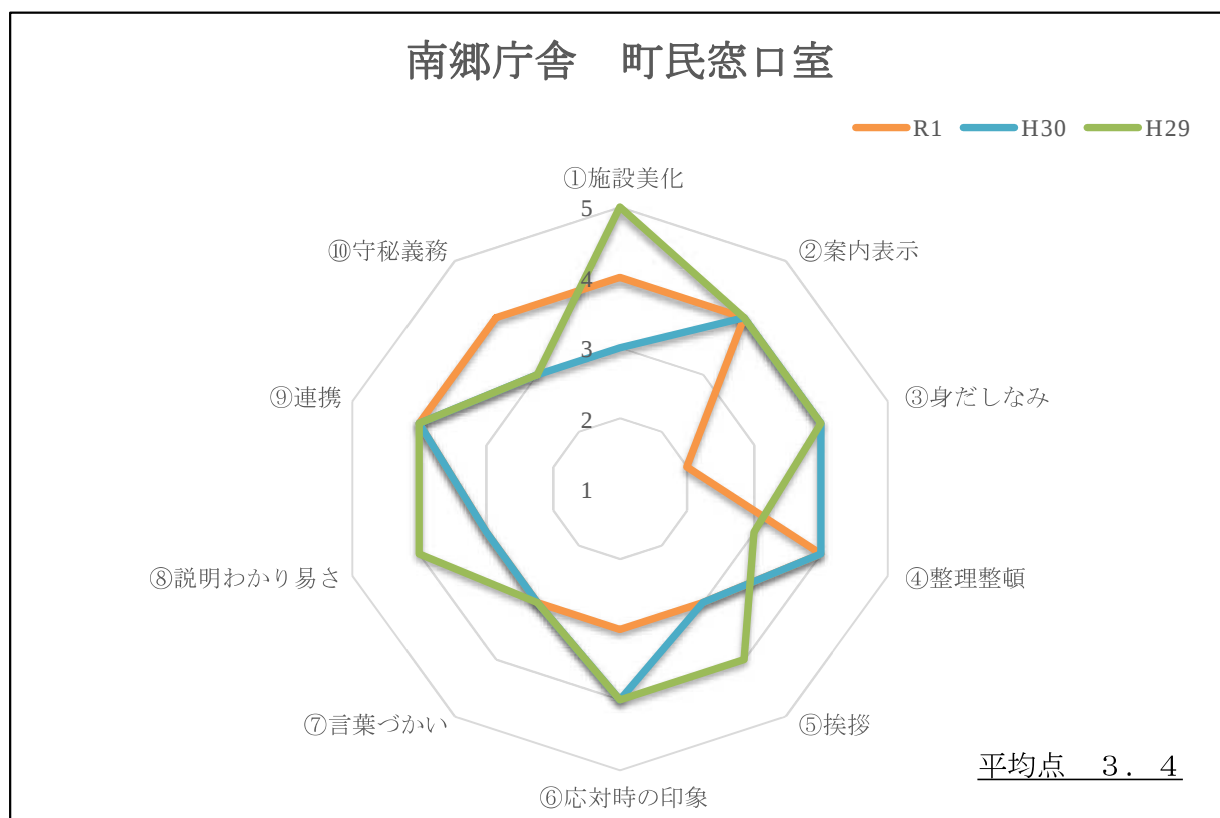
- ・ 室内に入ると挨拶があり、用件を聞いてくれた。 また椅子に案内して、担当者が来るまでも早かった。
- ・ 新しい保育園の情報を知りたいと尋ねると、4月開園の“食と森の保育園”の情報を印刷して教えてくれた。すでに2才までの枠は埋まっているとのことだったが、質問に対して素早く答えてくれたのでわかりやすかった。
- ・ アイコンタクトがあまりとれていないのと無表情だったため、業務的な説明だったのは惜しい。
- ・ スーツのジャケットがやや汚れていて清潔感に欠ける。名札は着用していなかったように見えたので注意。
- ・ 帰りも全員が挨拶してくれた。



※平均点高水準キープ

<講師コメント>

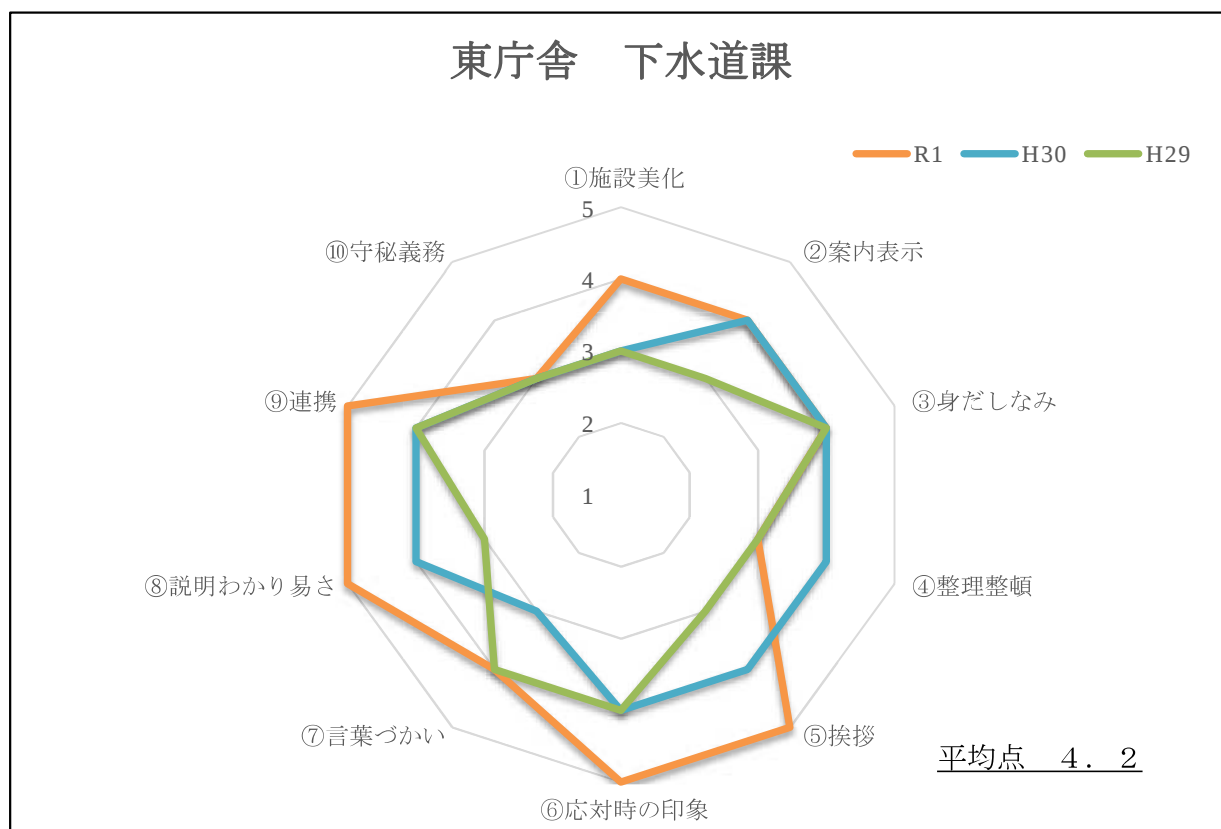
- ・ ふるさと返礼金に関して尋ねたいと入っていったところ、挨拶があって明るい雰囲気だった。
- ・ 担当者はパソコンで検索をして必要なページを持ってきたので、やや時間はかかったが「お待たせいたしました」と明るく笑顔での謝罪があったので印象が良い。
- ・ 内容もお勧めや人気のあるものなどを聞いたことに対して感じよく答えてくれたので良かった。地酒や缶詰など本当に欲しくなるような説明だったのは、合間に会話が入っているからだろう。
- ・ 身だしなみは若干ジャンパーが着崩れていたが、清潔感がないほどではなく、担当者以外の職員もきちんとしていた。
- ・ 最後に部屋を出る際も挨拶があり良かった。名乗りがなかったのと、名札が見えなかったのは惜しい。



※平均点下降傾向、改善余地あり

<講師コメント>

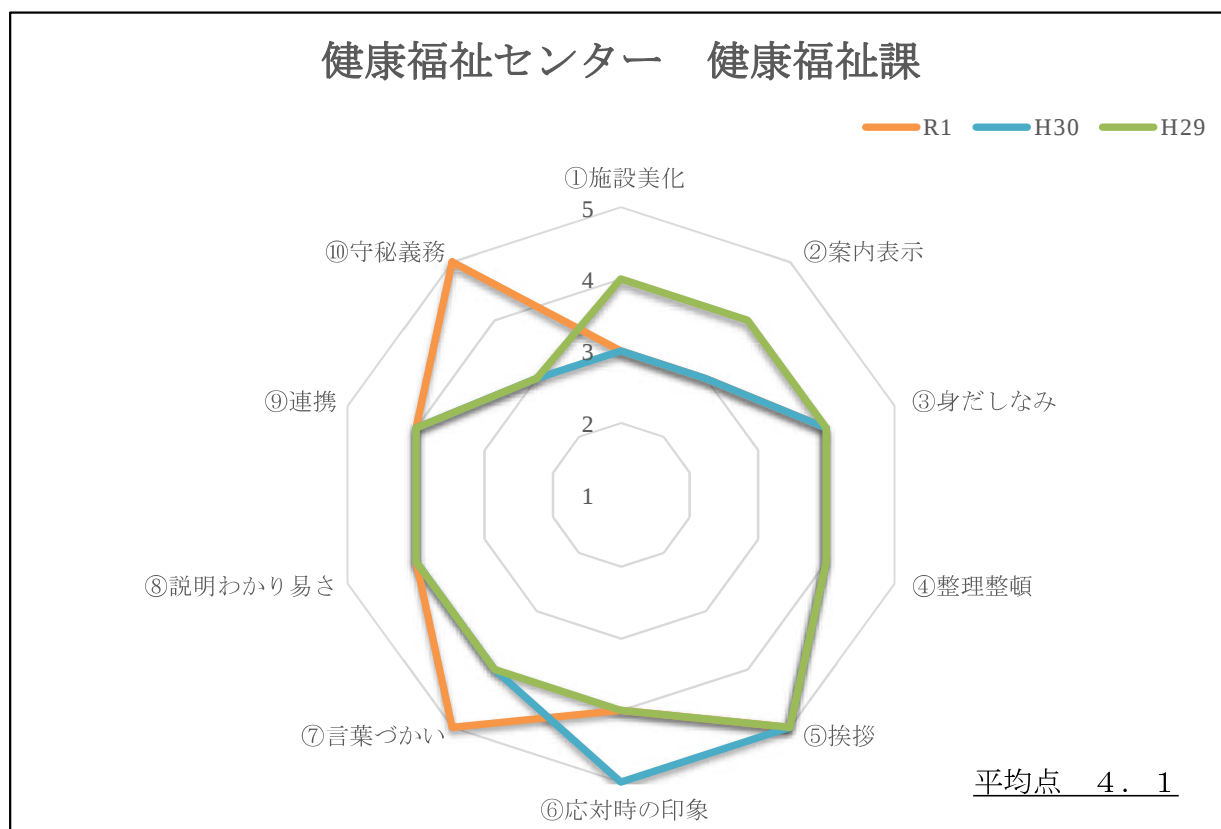
- ・ 庁舎内を歩く職員が、ジャンパーに両手をいれて背中を丸めて歩いていた（1F）、自分のコップが見えるように持って歩いていた（2F）、プロらしさや見られている意識が低いように感じる。
- ・ お客様対応の際に書類を渡す場面などでは、相手の目を見ずに体も横向きで手渡すなど基本が出来ていなかった。 知った顔の町民には明るく私語で盛り上がっていたが、あまり馴染みがない方には挨拶も暗い感じで差が感じられた。
- ・ 窓口前のスペースは、広く整然としているので清潔感があった。また、2階へ誘導する貼り紙もわかりやすく貼れていた。



※平均点大幅上昇、改善進む

<講師コメント>

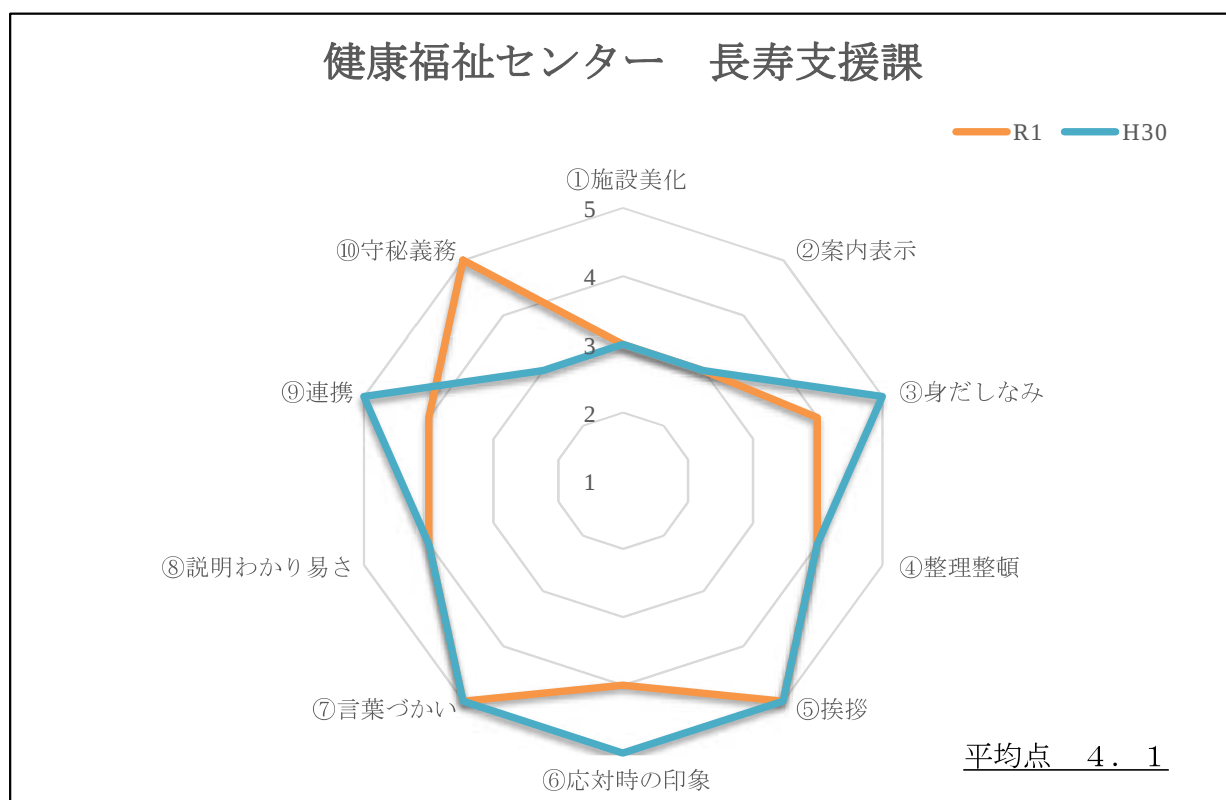
- ・ 入り口付近は綺麗に整頓されていた。
- ・ 受付では他のお客さまを対応中で口座引き落としの変更などをアドバイス中だったが、私に気がつくと言をかけ、少し待っていただけのように指示出来ていた。口座の件などは個人情報なので、声のトーンを落とした方が良かった。
- ・ しばらく終わらない様子を他の職員が気にかけ、中の椅子に座って待つように案内してくれた。気が利いていて良い。担当者だけにまかせずに、目配り、気配りをしている。挨拶も明るく良い。
- ・ 分担金や補助金などについて尋ねると、わかりやすく資料を開いて金額の計算式と新築には補助金はつかないことを伝えられた。結果から伝えているので、話がわかりやすく的確で良い。
- ・ 無駄な話はないが、業務的にならないのは人としての会話が出来ているからだ。若い男性職員だったが、感じよく応対が出来ていた。名札が見えたので名前が分かって良かったが、今回のように説明をする際は自分の名乗りがあるとなお良い。
- ・ 帰りも全員から挨拶があった。



※平均点上昇、高水準キープ

<講師コメント>

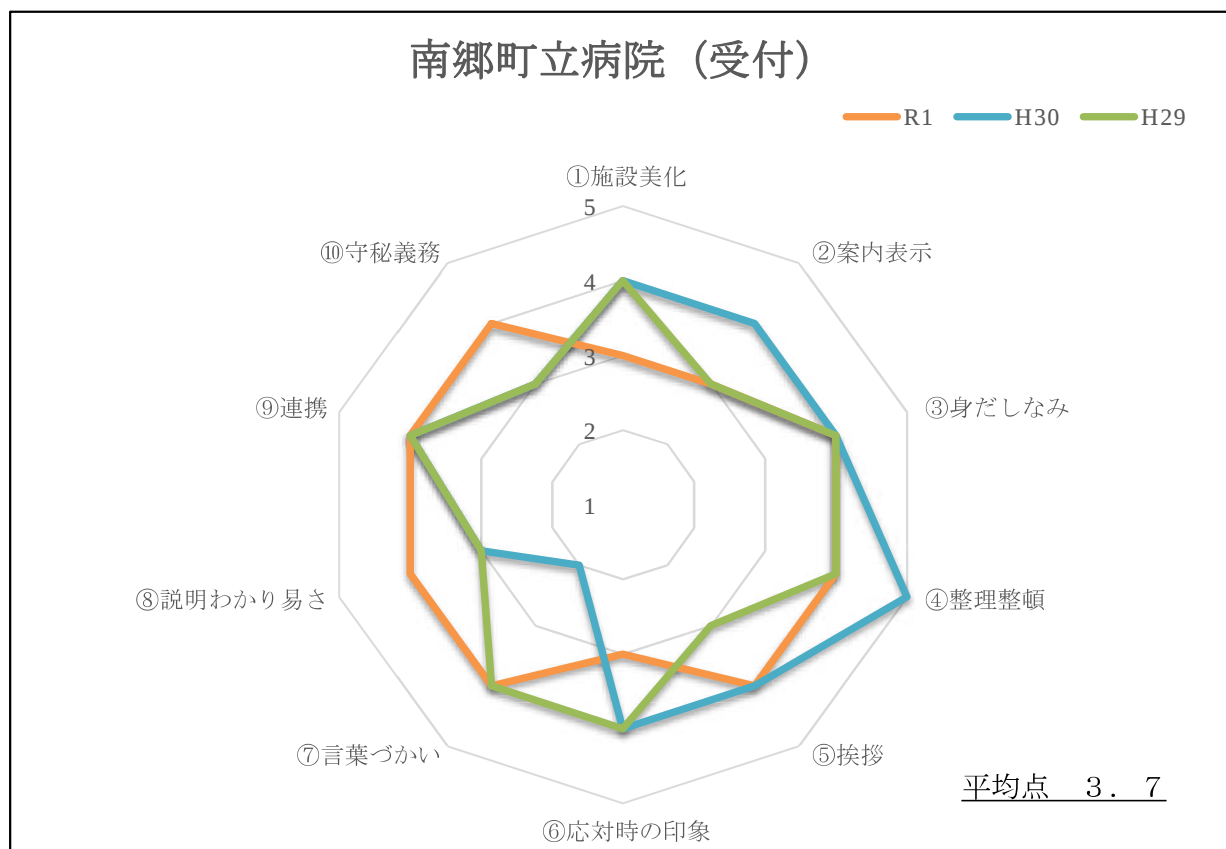
- ・ 受付では、明るく笑顔での対応が良かった。
- ・ 健診と介護について尋ねたい旨伝えと、テキパキとどの課の職員が対応するかを割り振ってくれ、座って待つよう指示された。案内動作も良い。
- ・ 感じの良い挨拶があり、健診について説明してくれた。料金のことなども含め、尋ねたことにははっきり答えてくれたので聞きやすかった。また、あまり説明も長くないので、良い印象だけが残った。
- ・ 惜しいのは名乗りがなく名札が見えないこと。座っての説明が通常であれば、椅子に座って名札が見えるように付けなくてはならない。紐の長さを工夫すると良い。身だしなみは清潔感があって良かった。



※平均点高水準キープ

<講師コメント>

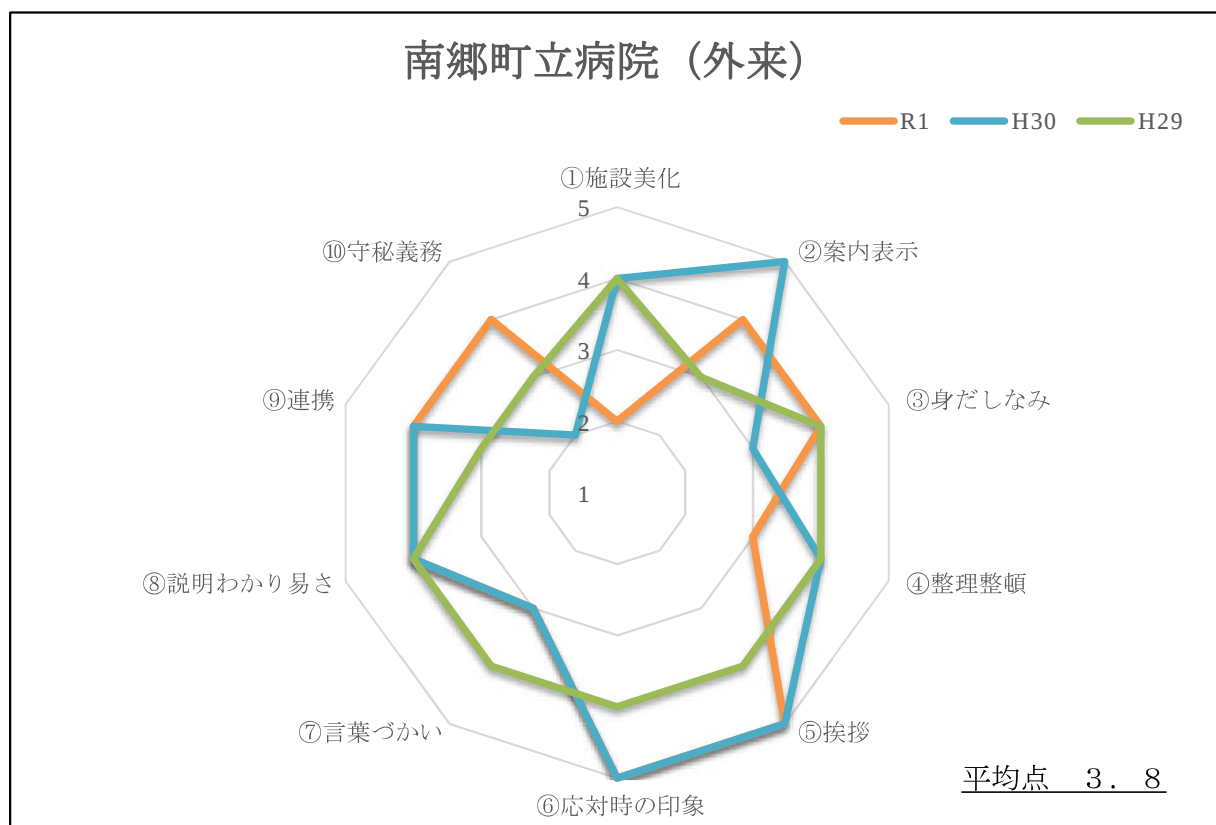
- ・ 母の介護についてディケアセンターについて尋ね、大変詳しく共感しながら説明してくれた。
- ・ 若干1つの話が長いため端的に説明出来ると良いが、1人1人の状況に合わせてよりよい提案をしようとする積極的な対応は素晴らしい。
- ・ 声の大きさも聞き取りやすく、あまり大きすぎず、守秘義務の観点からも安心出来る。
- ・ 良い情報だけでなく、古川や石巻、仙台などと比較してアドバイスをしてくださった点は大変良かった。
- ・ 惜しいのは名乗りがなく、名札も全く見えないこと。話の終わりでも良いので、自分の名乗りをすることが大切だ。
- ・ 暖かい日ではあったのだが、ストーブが消えていて話の間に足が冷えてしまったので、長くなる時は気遣いが必要。



※平均点横這い、更なる上昇を目指して

<講師コメント>

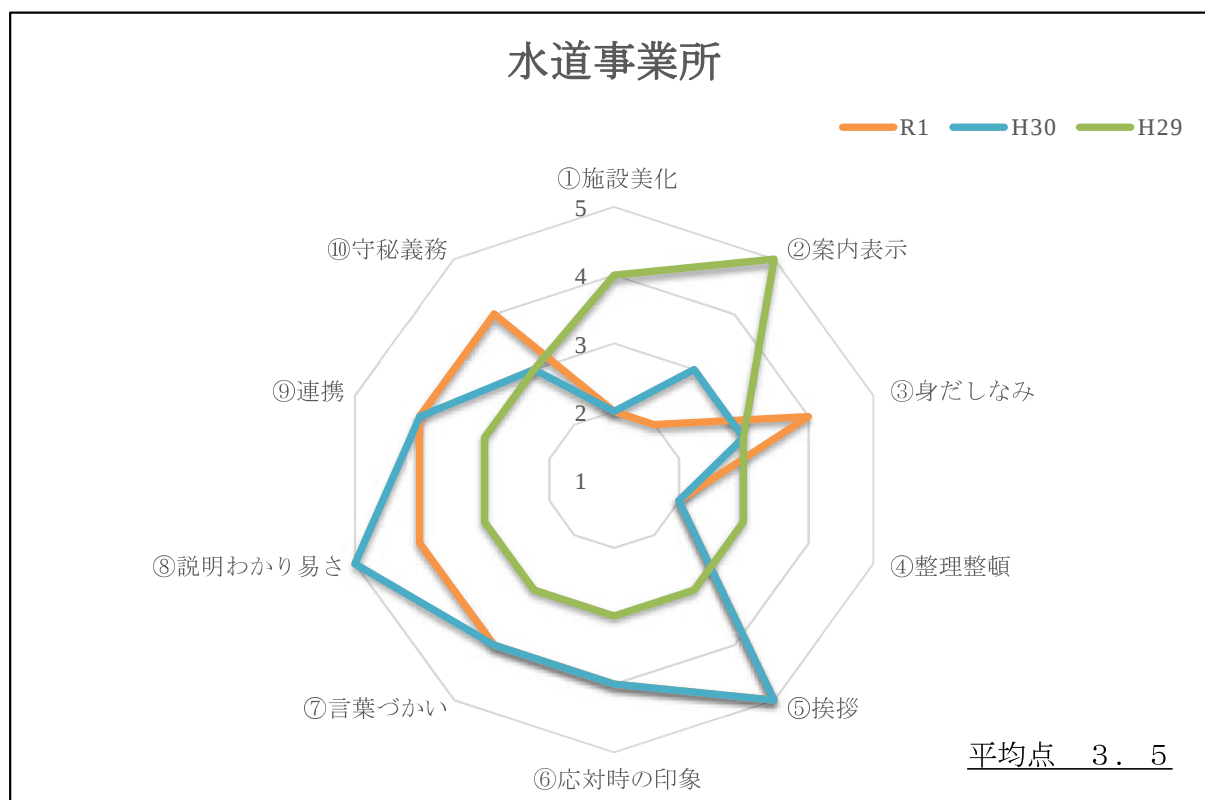
- 置き傘などはきれいに整えられていたが、若干雑然とした感じで掲示も剥がされた跡に鉤が沢山刺したままになっているなどして安心感がもてない。
- 老眼鏡などは綺麗に並べられ、使いやすそうだった。
- 受付の職員の方の身だしなみは良く、髪型などもきれいにまとめられていた。
- 受付から廊下に出る際に一礼出来ている方が多く、感じ良い。
- 患者様への会計などはマスクで表情が分かりにくいのと、ややアイコンタクトが不足しているため業務的ではあるが、「お大事に」などきちんとお見送りの声かけが出来ていた。



※平均点横這い、更なる上昇を目指して

<講師コメント>

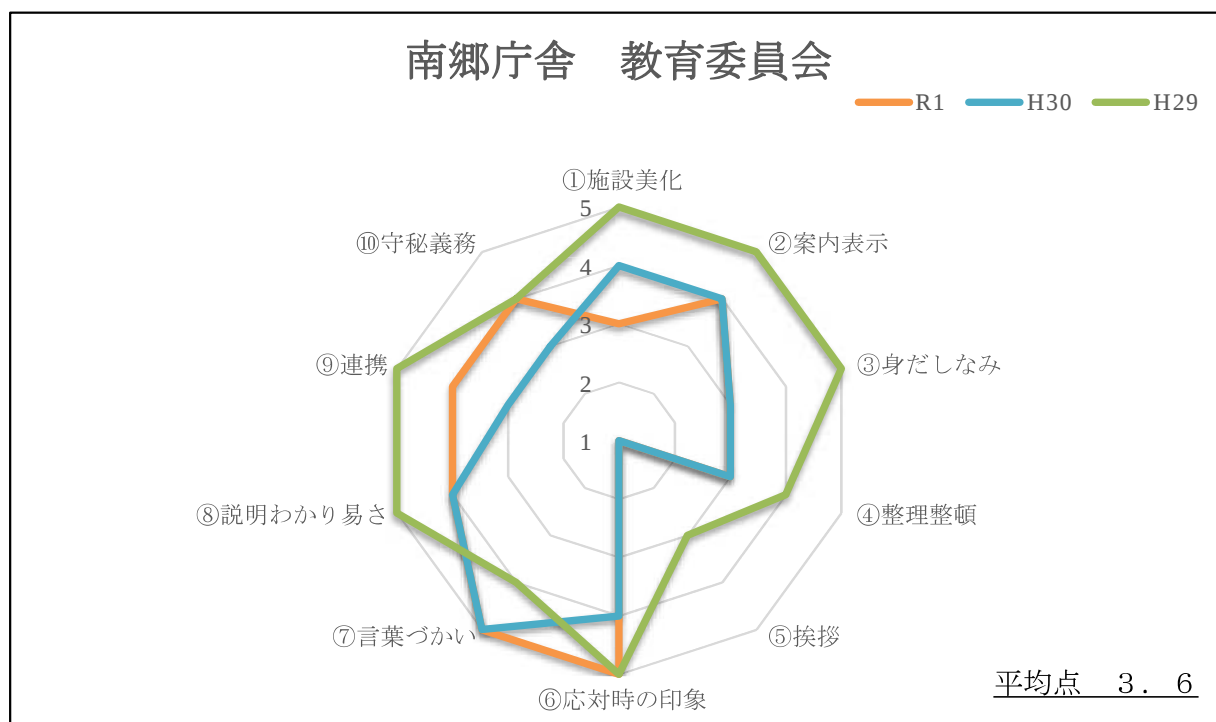
- ・ 院内美化として、外来前の待ち合い席に飾ってある絵のほとんどが曲がっていたのは惜しい。
また、置いてある読み物やパンフレットにも曲りが多かった。
- ・ 床や椅子はきれいになっていたが、外来前のトイレは流し忘れも多く、外来の方々のせいではなくとも、なんとなく居心地が悪い環境だった。
- ・ 1つ1つのことは小さなことだが、曲りや汚れ、ゴミなどは、見える景色の中で色々重なりと清潔感に欠けるため、絵や掲示を綺麗にすることだけでもパトロールしてほしい。
- ・ 患者様への呼び掛けは明るく、挨拶もハッキリしている。大変良い笑顔でアイコンタクトも取って話しかける場面もあり、応対力を含む接遇力はある。
- ・ 言葉づかいは、良い方と若干崩しすぎている方に分かれるので、あまりに友達のような言葉は避けて、「～だよ」「だからね」などの語尾には注意すると良い。一線を引くことが必要。



※平均点横這い、改善余地あり

<講師コメント>

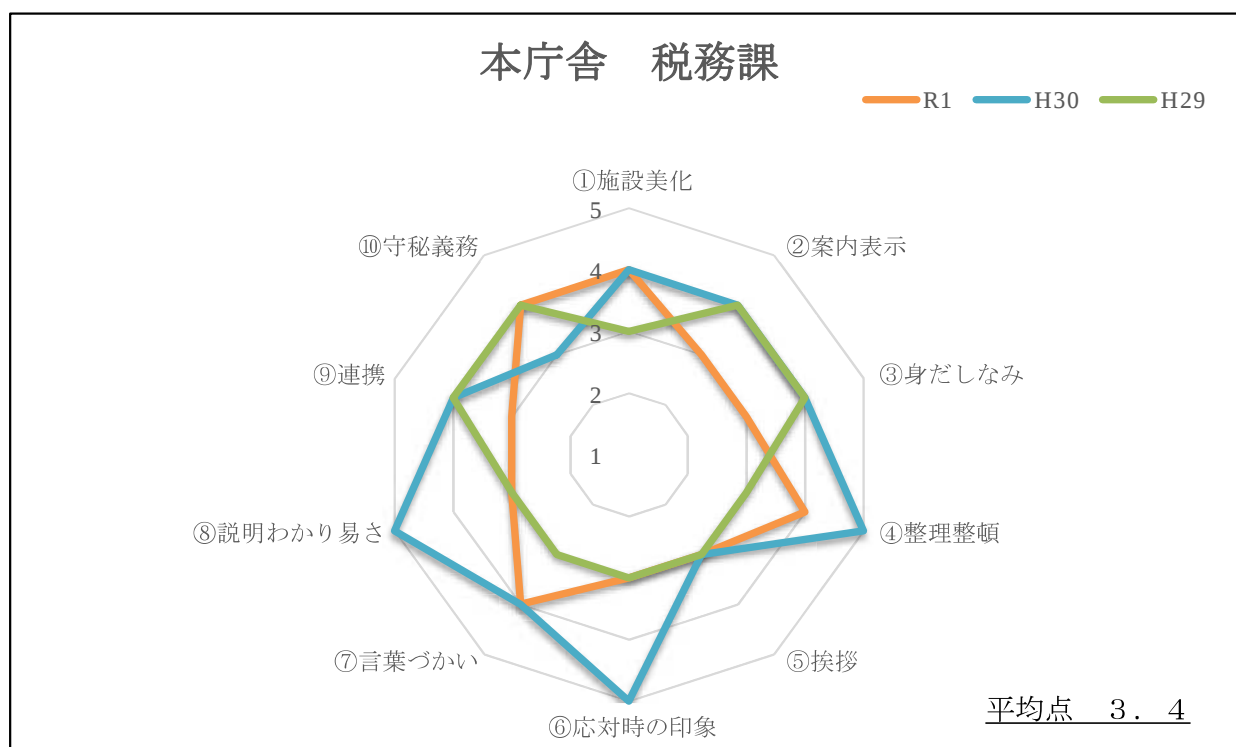
- ・ 昨年注意させて頂いたスリッパそのものの汚れは少し良くなっていたものの、入り口を入ったところに一番先に見える段ボール箱は古く破れたままだった。改善されていない。また、貼り紙等も古いものはそのまま貼り替えられていない。
- ・ 2 階の水道事業所に入る前のスペースには、子供たちからの感想が書かれたカードが貼ってあって微笑ましかった。こちらは綺麗に貼れていたのも、わりと最近のもののように思う。
- ・ 事業所に入るとすぐに、挨拶が全員から聞けて良かった。この応対は徹底しているようで、お客様が入ってきたら全員が声をかけるシステムになっている。 応対してくれたのは私服の女性で、マスクをしていたが表情の良さが分かる良い応対だった。
- ・ 説明も丁寧で、言い忘れたことがあったことを伝えに 1 階まで走って追いかけてこられた。帰る際も全員から声がけがあり良かった。
- ・ 2 階の事業所前の廊下には給湯室があったが、廊下から丸見えなので何かパーテーションで目隠ししてほしい。



※平均点前年より上昇、改善余地あり

<講師コメント>

- ・ 入室した際に、気が付いた方もいたように思うが、誰も挨拶をしない重い空気感がある。他にお客様がいないので忙しくはない時間だと思うが、ひたすらパソコンなどのデスクワークのみをしている様子に見える。
- ・ 「すみません」と話しかけると担当の若い女性が応対をしてくれ、大変丁寧で話もわかりやすかった。また、小学校へ転入の予定を伝えると、美里町の小学校が6校あることなど明るく教えてくれ、親切だった。
- ・ 惜しいのは名乗りがないこと。全員に言えることだが、説明する際には「私〇〇と申します、宜しくお願いいたします」と言ってから始めた方が良い。
- ・ 2人で話しをしているときに、コップを持った男性職員が横を通って行ったが、一礼するなどの意識が欲しい。また、話が終わって帰る際も担当者以外からの声かけはなかった。



※平均点前年より大幅低下、改善余地あり

<講師コメント>

- ・ 1 人の方の応対を見ることが出来た。他には誰も来ておらず、その 1 人のお客様だけだったが、処理に時間がかかっていて椅子でずっと待っているようだった。
職員は 2 名いたので、どちらかが「お待たせしています」など、声をかけること。
- ・ また、待たせたあと「お待たせしました」と言えておらず、業務的な金額の説明だけだった。
- ・ 挨拶も簡単なものだったので、会話や明るい挨拶が出来るようにすると良い。
- ・ パンフレットなどは、見やすく置かれていて整頓されていた。

★電話応対調査結果

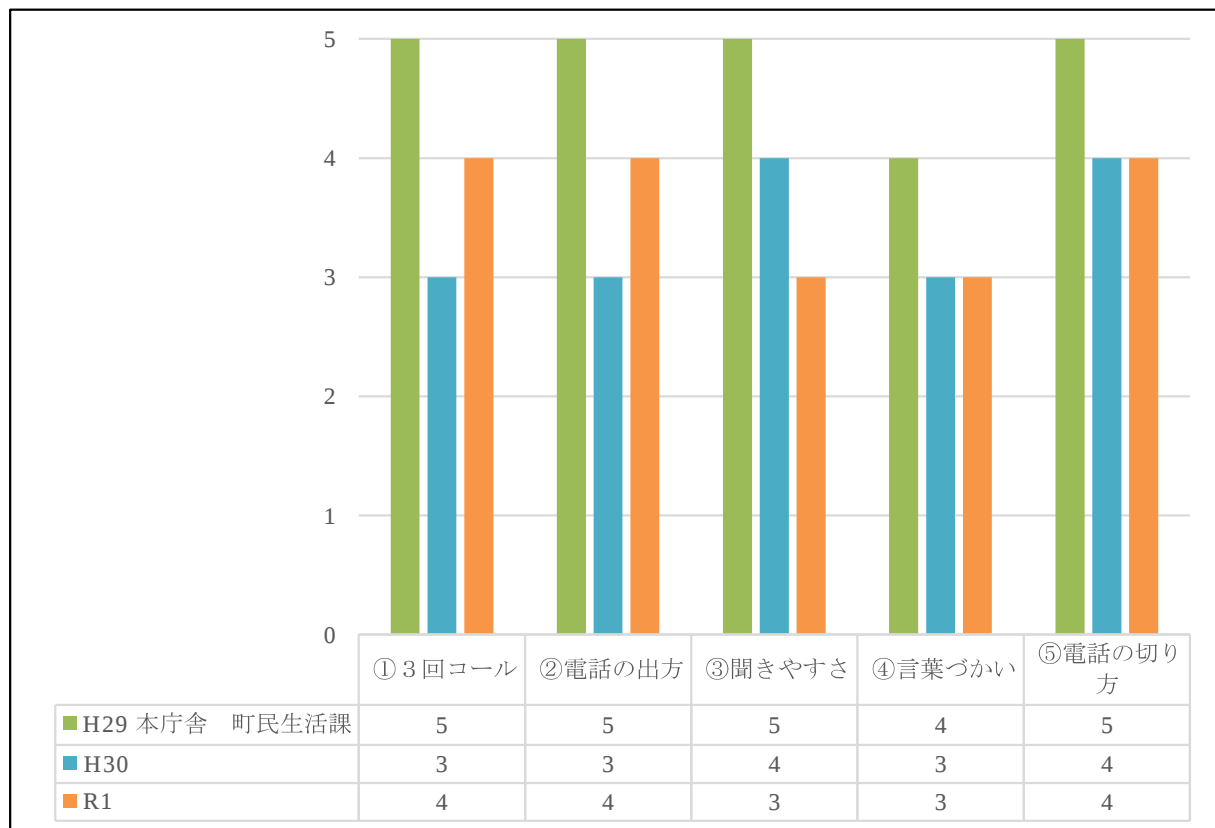
< 点数一覧 >

	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
H29 本庁舎 町民生活課	5	5	5	4	5	24	4.8
H30	3	3	4	3	4	17	3.4
R1	4	4	3	3	4	18	3.6
H29 南郷庁舎 町民窓口室	5	5	5	4	5	24	4.8
H30	3	3	3	2	3	14	2.8
R1	4	4	3	3	3	17	3.4
H29 本庁舎 総務課	5	5	4	4	5	23	4.6
H30	4	3	5	4	4	20	4
R1	5	4	5	5	5	24	4.8



※電話応対は総じて前年より改善されている！

<本庁舎 町民生活課>



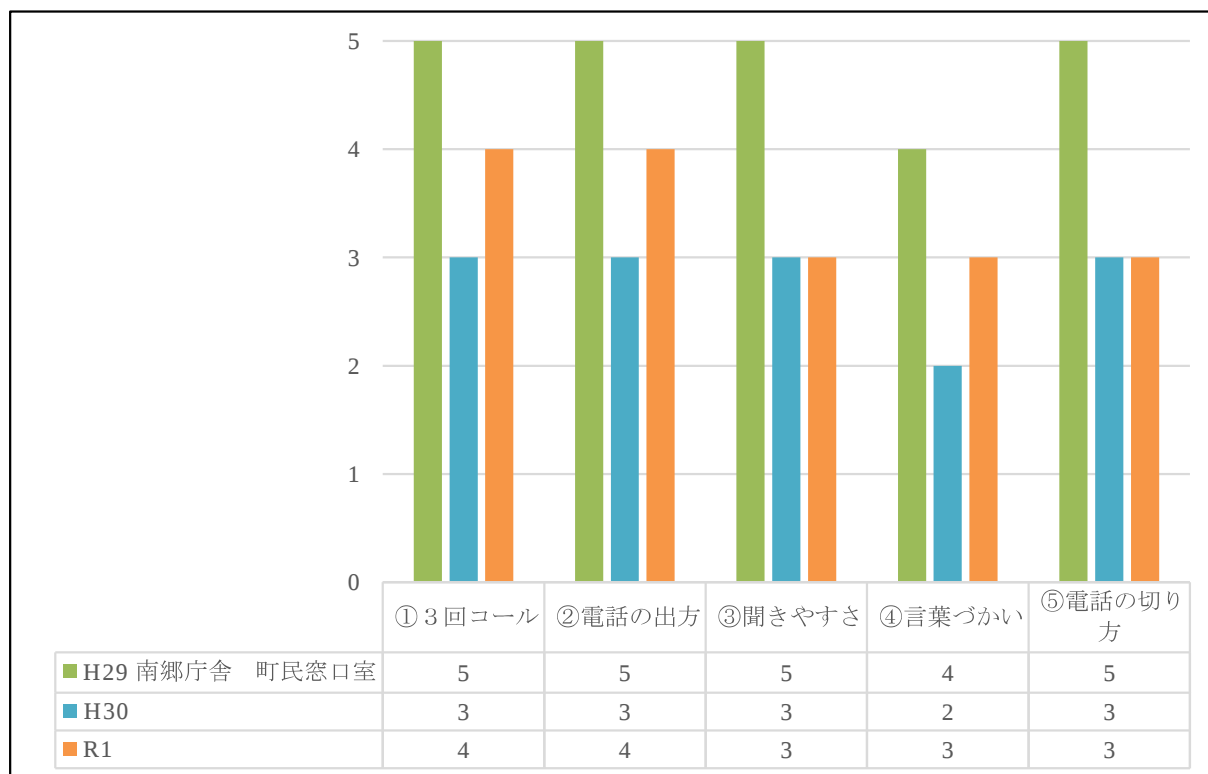
※標準的であるが、更なるステップアップを

<講師コメント>

- ・ 2 コールで電話に出て、部署名、名乗りがあった。ただし名乗りには抑揚がなく、全てゆっくりだったため、名前が聞き取りづらい。
- ・ 転入についてマイナンバーが必要かどうか尋ねたが、「必要です」と言い切り型で終わってしまい、ややぶっきらぼうな冷たい感じで丁寧さが感じられない。
- ・ 言葉よりも表現力としてもう少し柔らかくお願いしたい。
- ・ 内容的にはきちんと答えられていてわかりやすかった。
- ・ また、電話を切ろうとしたところ、「他には大丈夫ですか」と親切なプラスアルファがあり、後半の印象は良かった。
- ・ 最後の名乗りはなかった。

★電話応対調査結果

<南郷庁舎 町民窓口室>



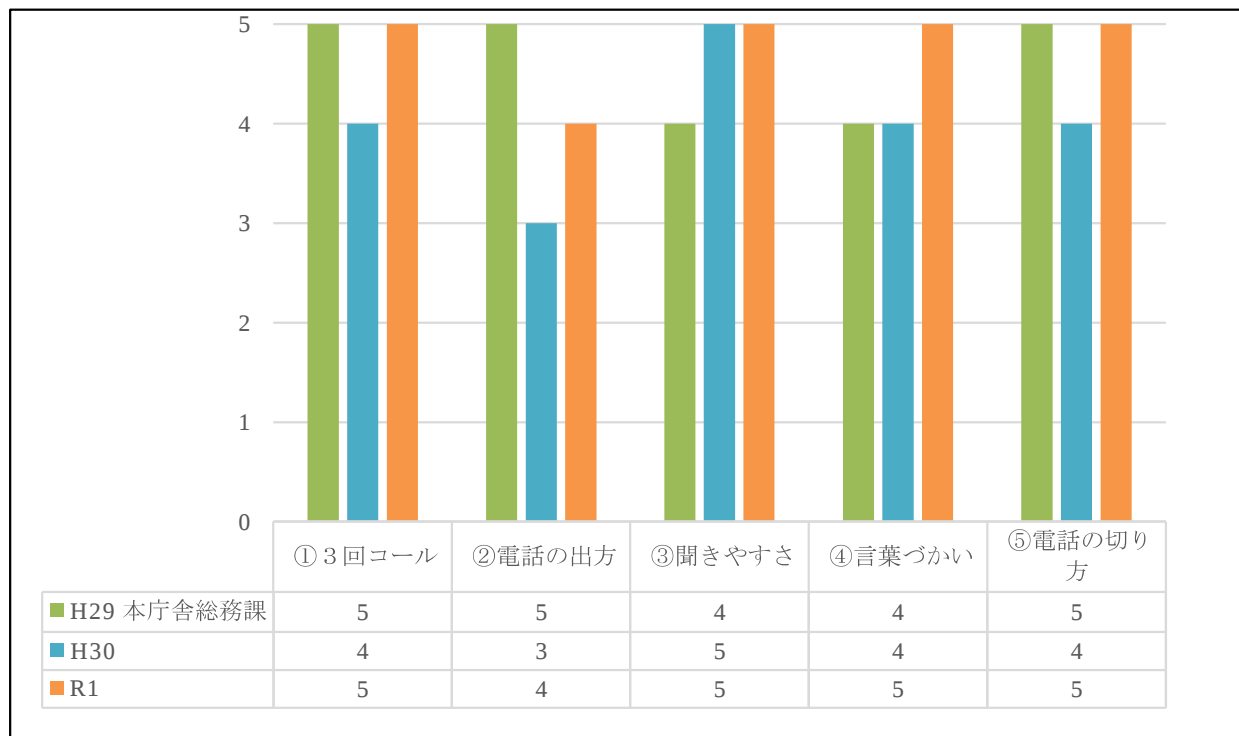
※平均点上昇、もう一工夫を

<講師コメント>

- ・ 最初の出方は印象良く、部署名、名乗りもあった。出てくださった男性がやや声がかすれているため、名前が聞き取りづらく残念。
- ・ 転入時にマイナンバーが必要かどうかを尋ねたところ、必要であることやコピーではだめな理由もわかりやすく答えてくれた。ただし途中で口ごもったり、聞き取りづらかったりした箇所があったことで、項目 3、4 は「3」とした。
- ・ 最後は不明な点が聞けずあっさり終わってしまったのと、名乗りがなかったので、こちらも評価「3」となった。
- ・ 業務的には成立しているが、もう一言プラスアルファの言葉がけがあると、より親切な電話応対になる。

★業務場所別 電話対応調査結果

<本庁舎 総務課>



※高水準の対応をキープ

<講師コメント>

- ・ 大変感じの良い電話の第一声で、名乗りもあった。
- ・ 「どのようなご用件でしょうか？」と丁寧に尋ねてくれ、「転入の件で」と伝えると「それは町民生活課窓口ですね」と教えてくれた。
- ・ 返事をするときに反復してから答えをいってくれるので、安心感があり感じが良い。
- ・ 言葉づかいにも間違いはなく、最後まで丁寧に繋いでくれた。
- ・ 取り次ぎだったため最後の名乗りはなくても良いケースなので、感じ良く繋げたことから評価「5」とした。

★まとめ

令和元年度訪問調査において、庁全体の平均点数は前年同様の「3.8点」でした。

しかし部門別に見てみると、平均点が上昇した部門が4か所、前年同の部門が2か所、下降した部門が6か所でした。特に大きく点数が下降した部門も見受けられました。

一方で平均点が「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。あくまでその場面での担当者の応対状況や業務の繁閑によって影響が出るものであり、一概に点数だけでの比較はできません。

それぞれの部門における課題については、具体的な改善に取り組まれることを期待します。

電話応対は総じて対応レベルが向上していますが、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。

最後になりましたが、美里町の町民のみなさま、職員のみなさま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。

令和3年3月10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