

	取組市町名	西条市	所属	職員課
▽取組事例名	スマイルアップで創ろう 最上のまち西条を！！ ～接遇向上ワーキンググループの取組み～		▽取組期間	平成17年度～ (継続中)

▽取組概要

接遇力向上のため、若手職員を中心とした「接遇向上ワーキンググループ」を立ち上げ、職員自らがおもてなしの心あふれる接遇とは何かを真剣に考え、全庁へ発信することで、接遇に対する全職員の意識改革に繋げるとともに、ワーキング活動を通じて、職場風土改革を実践できる人材の育成を図る。

▽取組みの背景

平成16年11月、2市2町（西条市・東予市・丹原町・小松町）の合併により新西条市が誕生。合併直後の事務の混乱や旧団体の接遇意識の違い、職員間の意思疎通が不十分であったこと等から、本庁及び総合支所の窓口等における応対に対し、多くの苦情が寄せられた。

こうしたことを受け、人事担当課が外部講師を招へいし、早急に接遇研修を実施したことにより、一定の成果は得られたものの、接遇に対する職員の真の意識改革が必要であると考えたとき、いかにして全庁的な接遇の底上げを行うのかという課題を残した。

そこで、職員自らが求められる「接遇」を真剣に考え、議論する場を設けるため、ボトムアップによる若手職員主体のワーキンググループを立ち上げ、さまざまな立場（職種）から、自由な発想で接遇向上に向けた方策を提案し、全庁へ発信している。

▽取組みの狙い・具体的内容

(取組みの狙い)

接遇は、行政サービスの提供者である全ての職員に必要不可欠であることから、あらゆる部門・職種の職員でグループを構成し、その活動を通じて接遇に対し高い意識を持ち、指導的役割を担う人材を育成するとともに、活動成果を発信することで、職員の意識改革と職場風土の改革を行う。

(具体的内容)

- ・平成17年度
統一的な指針となる接遇マニュアル「スマイルアップ・ハンドブック」を作成
- ・平成18年度
接遇に関する職員の意識調査を実施
- ・平成19年度～（継続中）
業務の中で今まで以上に接遇を意識させるため、啓発情報紙「すまいるあっぷ」を発行
職員の出勤時に玄関前で「あいさつ運動」を実施
- ・平成20年度
たらい回し防止のための「お客様カード」を作成・提案
- ・平成22年度
職員の接遇に対する評価を把握するため、接遇に関する市民アンケートを実施
- ・平成23年度～（継続中）
業務開始前に庁内放送による啓発を実施
さらなる市民サービス向上のため、「庁舎周辺案内図」を作成
- ・平成25年度
接遇マニュアル「スマイルアップ・ハンドブック」を改訂

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点（苦労した点）

- ・窓口部門以外の職員には、接遇に対する意識が低い
- ・ボトムアップによる職場風土改革をめざし、若手職員を中心としたメンバー構成としたことから、特に年長職員からはその効果に懐疑的な意見も聞かれ、グループの活動に対する職員の理解度の向上が必要
- ・継続的な活動を行うためには、活動環境の整備等メンバーの所属部署や人事担当課のサポートが不可欠

☆工夫した点

- ・接遇のスペシャリストを養成することではなく、接遇に対し高い意識を持つ職員の養成を目的とした。
- ・グループメンバーが職場で率先して行動することで、周囲に好影響が波及することをねらいとし、部署や職種を限定せず、あらゆる部署・職種の職員のメンバーとした。
- ・職員一丸となって取り組む姿勢を示すため、啓発情報紙への市長インタビュー記事掲載や、市長自らがあいさつ運動に参加するなど、市長を巻き込んだ活動を実施した。
- ・人事担当課は、情報収集や調査依頼などの事務手続きなどを担当し、メンバーが活動に専念できるようサポートした。

▽取り組みの効果

- ・約9年間の活動に、延べ90人を超える職員が参画したことで、接遇に対し高い意識を持ち、指導的役割を担う人材が育成された。
- ・グループを経験した職員が増えることで、職員に対し積極的な働きかけができるようになった。
- ・市長自らが活動に共感し、姿勢を示すことで、グループの認知度を高め、一体感の醸成を図ることにつながった。
- ・取り組み成果を活用し、サービス向上のために工夫を凝らす部署が出てくるなど、職場ぐるみで接遇向上に取り組む事例も見られるようになり、市民の立場に立った接遇を考える職場風土が醸成されてきた。

▽住民（職員）の反応・評価

平成22年度に実施した市民アンケート結果では、「接客という意識がない」「部署によって接遇態度に差がある」等の意見が寄せられてはいるものの、あいさつ、言葉遣い、身だしなみ等の各項目に対し、約8割から「やや良い」と評価を得ている。

接遇に関しては、ほとんどの職員が良くても、たった一人の職員が悪ければ市役所全体の印象を悪くしてしまうことから、地道ではあるが着実に取り組みを進めていく必要がある。

☆取り組み効果を踏まえたフォローアップ

職員の意識改革も徐々にではあるが進んでおり、職場ぐるみで接遇向上に取り組む事例も見られるようになった。こうした小さな成果を発信し続けることで、絶え間なく職員に「気づき」を与えていくことが大切である。

併せて、定期的な市民アンケートの実施による活動成果の評価を行うとともに、グループが考える接遇と市民が望む接遇に乖離が生じていないか検証を実施し、活動にフィードバックさせていく。

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

行政は総合サービス業であり、職員は「全体の奉仕者」である。職員は常に市民の立場に立ち、市民が満足する対応を心がけなければならない。「接遇」はその基本となるものである。

「上が下を動かすのではなく、下が上を動かす」との思いで立ち上げたこのワーキンググループ。約9年間の活動を通じて、接遇改善に向けたさまざまな取り組みを展開してきたが、メンバーの「より良い市役所にしたい」という意欲は旺盛で、基本的対応・職員の行動・職場環境・仕組みづくり等まだまだ取り組みたいことはたくさんあるが、これら前向きな若手職員の意欲を評価し、彼らの提案を丁寧に拾い上げ、一つでも多く形にしていくことが今後の課題。

また、グループへ一人でも多くの職員が参画し、将来的には全職員がグループを経験することが理想。さらには、各部署単位で同様のグループが立ち上がり、部署ごとの特徴に応じた接遇の検討が進むようになれば、「市役所が変わった」と市民の方に言っていただける日が来るのではと思う。

本市の取り組みは、決して特異なものではなく、他団体においても同様事例は数多く存在する。お互いが成功事例を共有し、良い意味で競い合いながら、レベルアップを図っていきたい。