

職員の接遇について

提案内容	<p>毎回市役所へ来て思う事があります。 各窓口で大きな声を出しても誰も対応してくれないことが多い。 ずっと待っている事がある。（気づいてもらえるまで） 呼鈴でもつけてほしいくらいです。 また、ある課の職員は声が小さくて何を言ってるかわかりませんでした。愛想の悪い人も多い。 接客に対してどういう教育されているのでしょうか？</p>
回 答	<p>この度は、窓口にて不愉快な思いをお掛けしましたこと、まずもってお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>具体的にご指摘のあった課に伝え、内容の共有を行い、所属長から指導するよう伝えたところです。また、職員がお客様に気づかないというご指摘については、全職場の所属長に対しても周知を行い、職場ごとに対策（呼鈴が無い職場には設置など）を実施してまいります。接遇の教育についてですが、新規採用職員研修における接遇研修や、その他の職員に対しては、部長会など機会あるごとに、接客対応や服務規律の確保など、周知・徹底を図ってまいります。大変貴重なご意見・ご指摘、ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（回答部署：総務部人事課）</p>