

## 職員の接遇について

|     |  |
|-----|--|
| 提 案 | <p>身体等の不自由な友人が一箇月前に市役所本庁舎へ相談に行きました。</p> <p>友人によりますとその時の市職員の対応が機械的である上に忙しい時に相談へ来るなという半ば友人は厄介者扱いにされたようです。</p> <p>この一ヶ月間に市役所本庁舎の一階から四階を何度も歩かせて頂き、職員の接遇態度や執務室の実態を見させて頂きました。職員の接遇研修はされてますでしょうか。良識常識ある職員を採用されてますでしょうか。ある部署では井戸端会議をしているのではと思うほど賑やかで、通りかかった職員にあれは何だと聞くとコミュニケーションだと話してくれた。</p> <p>コミュニケーション、確かに大事だがあれは違うと思います。</p> <p>何卒対応をよろしくお願い申し上げます。</p>         |
| 回 答 | <p>提案者様、この度は、提案者様のご友人と提案者様に対し、職員の窓口対応や本庁舎執務室内での勤務実態について、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>取り急ぎ、対応が悪かった部局につきましては、担当部長等管理職へ指摘内容の共有を行ったところでございます。</p> <p>業務中の行き過ぎたコミュニケーションの場（井戸端会議、大声大笑い）は、お客さまへの不信感を招くこととなるため、接客対応や服務規律の確保等について、引き続き周知・徹底を図ってまいります。</p> <p>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> |