Press Release

記者発表資料



平成 26 年 7 月 7 日

豊川市政記者クラブ加盟社 各位

「接遇満開プロジェクト」改め…

「おもてなCityやとよかわ」始動!

~「B-1グランプリin豊川」で培った「おもてなし」の心と経験を継承~

豊川市では、「接遇満開プロジェクト」と題して、接遇向上に関する様々な施策に取り組んでいるところですが、昨年度に開催した「B-1グランプリin豊川」で培った「おもてなし」の心と経験を継承するため、事業名を「おもてなCity♥とよかわ」に変更し、職員全員のさらなる意識改革を図り、引き続き「豊川市内の接遇No.1事業所」を目指します。

※豊川市が掲げる「おもてなし」とは…

赤:おもいやりの心を も:もっと大きく育て

て: 手に手を取り合い は: ナンバーワンの

し:市民が誇れる街をめざします



おもてなCity♥とよかわ2014の主な取組内容

※詳細は別紙1のとおり

- 1 いなりんの「おもてなC部長」兼務、「おもてなC広め隊」の結成 【新規】
- 2 全職員スマイルパーソン大作戦 【新規】
- 3 オフィスクリーン大作戦 【新規】
- 4 みだしなみ事例集及びチェックリストの作成 【新規】
- 5 民間短期派遣研修の実施 【継続】
- 6 交渉力・折衝力向上研修の実施 【継続】
- 7 接遇実地診断研修の実施 【継続】
- 8 ホスピタリティ向上講演会の実施 【継続】
- 9 「おもてなC」卓上プレートのリニューアル 【継続】
- 10 「おもてなC」ポスターのリニューアル 【継続】
- 11 全職員「コンシェルジュ」化の推進 【継続】
- 12 アダプトプログラムの実施 【継続】
- 13 全庁窓口アンケートの実施、結果集計及び発表 【継続】



おもてなC部長 。いなりん。

♥おもてなC部長任命式・おもてなC広め隊辞令交付式♥

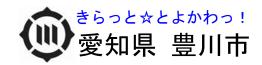
1 日にち:平成26年7月7日(月)

2 時 間:定例記者会見終了後

3 場 所:本庁舎1階ロビー



Press Release 記者発表資料



別紙2

【おもてなCity♥とよかわ2014の主な取組内容】

1 いなりんの「おもてなC部長」兼務、「おもてなC広め隊」の結成 【新規】 いなりんに「おもてなC部長」を兼務してもらい、任命式を行います。 また、「おもてなC広め隊」を結成し、いなりんおもてなC部長を支えるとともに、人事課と共に接遇向上に関する施策を検討、研究、実施します。なお、「おもてなC広め隊メンバー」は別紙2のとおりです。

平成26年度の主な活動予定は以下のとおりです。

- おもてなC部長任命式の企画、運営
- みだしなみ事例集及びチェックリストの作成
- オフィスクリーン大作戦(平成26年度新規事業)における職場巡視
- 次年度に実施する接遇向上施策の検討、研究
- 接遇向上施策に関する先進地視察

e t c

【実施期間】平成26年7月~

2 全職員スマイルパーソン大作戦 【新規】

おもてなしの心を伝えるために、職員の表情、特に笑顔は大切です。

所属職員の笑顔の写真を、職員に見えるように掲示し、又はパソコンの壁紙等に設定し、来庁者を笑顔でお迎えします。また、来庁者だけでなく、職員同士も笑顔で対応し、よりよい執務環境を作ります。

例として、朝礼の時間を活用し、職員同士で笑顔の確認をします。

【実施期間】平成26年7月~

3 オフィスクリーン大作戦 【新規】

豊川市役所地震対策業務継続計画(BCP)において実施を予定しているキャビネット等の転倒防止対策にあわせて取組強化期間を設け、執務環境の整理整頓を行います。

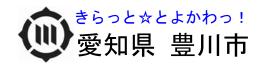
また、おもてなC広め隊による定期的な巡回を行い、整理整頓された状態の維持を啓発します。

【実施期間】平成26年9月~



Press Release

記者発表資料



4 みだしなみ事例集及びチェックリストの作成 【新規】

「事務職場における職員のみだしなみ」意識調査(平成25年度実施)に基づく 事例集を作成するとともに、常にみだしなみのチェックができるようチェックリス トを作成し、来庁者に不快な印象を与えないよう配慮します。

【実施期間】通年

5 民間短期派遣研修の実施 【継続】

本研修は、民間企業へ2週間程度職員を派遣し、公務職場では学ぶことのできない民間企業等の機動的、効率的な業務運営の手法、発想法、経営感覚、サービスの手法、心構え等を学ぶことを目的としています。

平成25年度は、ジェイアール名古屋髙島屋において実施しました。

平成26年度については、派遣先の拡大を含めて内容を検討中です。詳細が決定 しましたら、公募にて派遣する職員を募集します。

【実施期間】調整中

6 交渉力・折衝力向上研修の実施 【継続】

市民等との交渉・折衝や職場・関係団体における人間関係構築に配慮した説明・説得ができる交渉力・折衝力を向上させるための研修を実施します。10月頃に受講者を公募により募集する予定です。

【実施期間】平成26年12月4、5日

7 接遇実地診断研修の実施 【継続】

平成24年度から、各職場における接遇応対力の現状と問題点を明らかにし、職場全体の自発的な意識改革を図るため、接遇実地診断を実施しています。

平成24年度は、本庁舎1階の各課を、平成25年度は北庁舎3階から5階の各課を対象として実施しました。

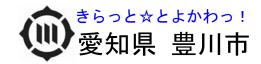
平成26年度は、北庁舎1階及び2階を対象に実施しました。

【実施期間】平成26年6月13、20、23日



Press Release

記者発表資料



8 ホスピタリティ向上講演会の実施 【継続】

民間有識者等から「おもてなしの心」、接遇についての心構え等、接遇に関する知識やスキルが最大限発揮されるために必要となる対応者の「心の有り様」を学び、 更なる接遇の向上を図ります。(公募100名程度)

【実施期間】調整中

9 「おもてなC」卓上プレートのリニューアル 【継続】

接遇に対する高い意識を常に持つため、お客様や職員の目によくとまる各課窓口(保育園、市民病院を除く65箇所)に卓上プレートを設置し、接遇向上について、職員が常に確認し、実践できる環境を整えます。

【実施期間】平成26年7月~

10 「おもてなC」ポスターのリニューアル 【継続】

新しいポスターを作成し、掲示することで、接遇向上への動機付けとします。

【実施期間】平成26年7月~

11 全職員「コンシェルジュ」化の推進 【継続】

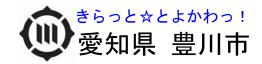
「ご案内おまかせバイブル ~各課等業務概要~ 」の内容を更新し、職員同士で共有します。

他課の業務等を把握することにより、手続きの担当課が分からず、困っているお客様に対し、職員が進んで声かけや案内をしやすくするほか、市民の方からも職員に声をかけやすい雰囲気作りも推進していきます。

【実施期間】平成26年6月~



Press Release 記者発表資料



12 アダプトプログラムの実施 【継続】

豊川市役所では、毎週水曜日をアダプトデーと定め、昼休みの休憩時間を活用した清掃活動を実施しています。アダプトプログラムに参加している事業所「豊川市役所」のチーム名は「まちぴか応援団」です。

引き続き、まちぴか応援団が活発に活動し、市役所周辺の清掃活動を実施することにより、仕事もまちもぴかぴかを目指します。

【実施期間】通年

13 全庁窓口アンケートの実施、結果集計及び発表 【継続】

市民からのご意見を接遇施策に活かしていくため、引き続き、全庁窓口アンケートを実施します。

【実施期間】平成27年1月~3月頃

【お問合せ先】

豊川市役所 企画部 人事課 人事係 望月・神藤・清川 TEL:0533-89-2122 Eメール: jinji@city.toyokawa.lg.jp

