


所管部課	総務部 職員課	部長	広沢 光政	
件名	東大和市職員接遇マニュアル検討委員会の検討結果の報告について			
		区分	1 審議事項	○ 2 報告事項
関係事項	条例 規則			
	部課 機関			
<p>1. 要 旨</p> <p>親切・丁寧な対応や好印象となる身だしなみの統一的な対応により、市民サービスの向上を図るため、現行の接遇マニュアルの改訂作業をすすめてきた。今般、改訂版のマニュアルが検討委員会から市長に提出されたので、報告するものである。</p> <p>2. 主な内容</p> <p>第一印象の大切さ、身だしなみ、あいさつ、表情・態度、言葉づかい、窓口対応、電話対応、クレーム対応</p> <p>3. 今後の予定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1月中旬～下旬 印刷製本作業後、全職員へ配布し周知</li> <li>・2月8日、13日 接遇研修を実施</li> </ul> <p>4. 影響及び効果</p> <p>マニュアルを活用・実践することにより、職員の接遇能力が向上し、市民サービスの向上が図られる。</p>				
<p>2. 経 過 (現時点に至るまでの経過)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年6月～12月 東大和市職員接遇マニュアル検討委員会 (係長級7名、主事・主任級7名の合計14名) を組織し、10回にわたる会議等を開催</li> <li>・平成28年11月下旬 職員への意見公募を実施 (14件の意見あり)</li> <li>・平成28年12月27日 市長・副市長へ報告</li> </ul>				
3. 留意事項 (問題点等)				
<p>4. 主管部処理案 (検討結果等)</p> <p>庁議報告後は市長決裁によりマニュアルを決定し、庁内印刷後に全職員への配布、グループウェア掲示板での掲載、接遇研修の実施等により周知・徹底を図りたい。</p>				
5. 審議結果				

注：定例庁議の場合は、金曜日の正午までに提出。