

5「こんにちは！私は『〇〇〇〇』です♪」

改善前

窓口対応は丁寧に、かつ正確に・・・
そう心がけていても生じてしまう接客
トラブル。

お客様の満足度をアップして、「ま
た来たい！」と求めていただける方法
は何かないかな、と考えていました。

改善後

職員が、名札で自分自身を表現して
意識を変えていくことで、常に前向き
な姿勢で接客に臨むようになりました。

その結果、お客様とのコミュニケー
ションがスムーズになるだけ
でなく、窓口でたくさんの
「笑顔」が見られるよう
になりました。



ここを

『カイゼン』

区役所職員の名札に、お客様が思わ
ず顔をほころばせてしまうような特
技・モットー・趣味などを、たった一
言ですが記入してみました。

もっと

『カイゼン』

この取り組みが形骸化しないように、
職員同士で良い刺激になるようお互い
のコメントを考えるなど、更に工夫を
重ね、定期的に見直していきます。

笑顔あふれる明るい区役所をめざし、
日々カイゼンを進めます。



私が大宮区長の尾藤です。

今回のカイゼンテーマは、

『明るい区役所づくり』と

『職員の接客態度の向上』です。

お客様から「大宮区役所の職員は、
感じがいいね。大宮区にきてよかった。」
という嬉しいお言葉を頂きたいのです！
そう言われるように変えてみせます！！

発表会事前審査委員からひとこと

市民サービスの向上、職場環境づくり、
職員の意識改革へとつながる、大変効果
的なアイデア！

市民とのコミュニケーションを意識した取り組
みで、遊び心があり、職場を明るくする効果もあり
そう！！もっと大きな字で毎月更新してもいいぐ
らいだね。

店舗や他団体で同じような取組みを見たことがある
けど、まね改善でどの職場でも取り入れられるね！
みんな笑顔だね！