

3 「窓口来客者へのサービス」

- 職場名
岩槻区支援課

- 課題(改善前の状況)
お子様(幼児、小学生)連れのお客様が窓口手続きをされている間、または手続きを待っている間、お子様が退屈してしまう。

・取組内容

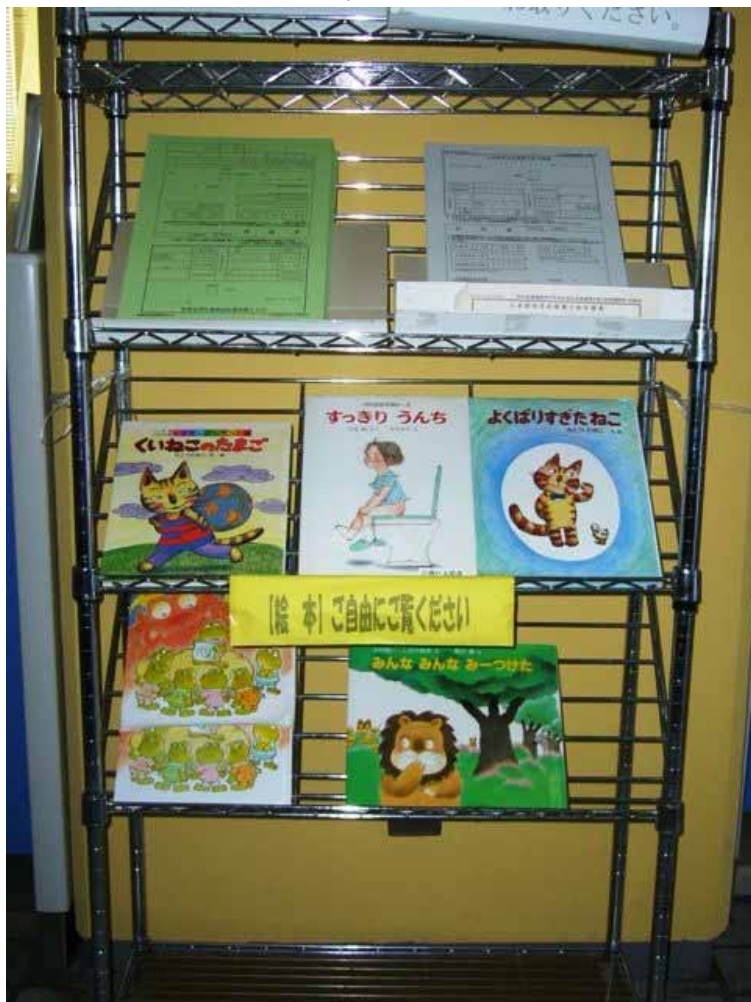
窓口の数冊絵本を設置することにより(絵本は市職員からの無償提供)、保護者が手続きしている間やお客様の待ち時間に、絵本を読みながら待っていただけるようにする。

・成果

絵本設置後、親子やお子さんが絵本を読む姿が頻繁に見られた。楽しそうな雰囲気が明るい区役所作りにも繋がっており、コストをかけないで取り組むこともできた。

ひとことPR

ハイカウンターの窓口で手続きをされている保護者の脇で、退屈そうにしているお子さんを見て思いつきました。絵本の読み聞かせをしている親子や自分でページをめくって読んでいるお子さんのほほえましい様子が、待ち時間サービスのみならず回りに温かい雰囲気醸成を促しています。他課でも実施可能と思えます。



2次審査委員からのコメント

市民目線の取組で、経費をかけずに実施したことを高く評価。

目に見える以上の幅広い効果に期待。現場の知恵でCS(顧客満足)向上に加え、お客様の対応がスムーズになり事務能率も向上する。

民間では当たり前のことが役所では驚くほど行われていないことに改めて気づかされた。

窓口来客者の待ち時間を詳細に分析して待たせない対策をまず考えるべき。