

受付No

224

受付日

8月8日

☆ 職員提案 ☆

部・課・グループ名			
氏名		提案の種類	■実績 □自由 □お知恵拝借

タイトル：「他に何かございませんか」あと一言サービス

【具体的な内容】 ※箇条書きで、簡潔に記入して下さい。

- ・用事を終えて帰られる際や電話での問い合わせの際、「他に何かございませんか」と、あと一言加えるように習慣づけた。
- ・何度も来庁しなくても1回で要件が済むように、また「あの時、言ってくればよかったのに・・・」という苦情がないよう、市民サービスの視点で実施。
- ・市民からは、「助かりました。ありがとう。」等の反応があり、効果が上がっている。
- ・以前、研修で、栃木銀行社員の講師から「役所の人は、書類を渡して『はい終わり』ですが、民間では『ただいまこういったキャンペーンがあります。こんなサービスを始めました。次回からは、こんなふうに。』等々プラスアルファのサービスを行うのが当たり前です。」と聞いたのが、きっかけである。

◆提案のPRポイント◆（任意記載）

□費用対効果 □着想性 ■必要性 ■実現性
「おもてなしの心」の一環として、実施。

☆☆…提案活動へ積極的に参加くださり、ありがとうございました…☆☆