

窓口サービス向上の新たな取組について

1 目的

本市上下水道局では、「顧客重視」の経営理念に基づき、窓口サービスの向上を図るための取組を実施しているところであるが、水道100周年・下水道50周年を迎え、お客様の一層の利便性向上に向けた業務の改善を図るとともに、職員の意欲向上により窓口サービス向上を図ることを目的とし、「CS（顧客満足度）向上」に必要不可欠とされる「ES（従業員満足度）向上」の視点を取り入れた新たな取組を実施するもの

2 これまでの取組

(1) 業務の改善

- ア 「窓口サービス向上委員会」の設置（平成16年度）
 - イ 「窓口サービス品質向上マニュアル」の策定（平成17年度）
 - ・ ISO9001の考え方を取り入れた、上下水道局独自の「品質マネジメントシステム」。毎年、内部品質監査を実施しながら窓口業務の継続的改善を図る。
- 《品質マネジメントシステム概念図》

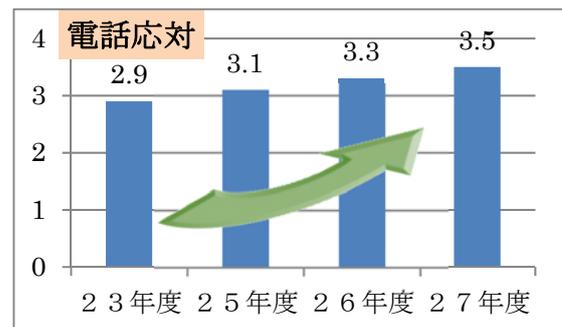
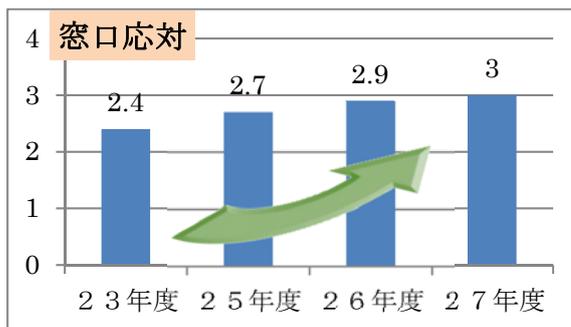


- ウ 電話受付業務委託による「お客様受付センター」の設置（平成17年度）
- エ インターネットによる開栓休止受付の開始（平成25年度）

(2) 職員のスキル向上の取組

- ア 継続的な「新任職員接遇研修」
- イ 外部調査機関による「窓口・電話対応調査」（平成23年度～）
- ウ 朝、夕の「あいさつの唱和」（平成24年度～）
- エ 「接遇指導員」の設置（平成25年度～）
- オ 「業者対応接遇研修」（平成26年度）

《対応調査結果》



・外部調査機関の調査員が、窓口と電話における職員の「あいさつ」「印象」「敬語」などの対応状況について、5段階で評価

3 新たな取組

(1) 業務の改善

ア 電話受付業務の土曜日通年受付の開始（平成29年度）

- ・ 目的：受付業務における状況やお客様ニーズ等を踏まえ、開栓・休止等電話受付業務委託の実施内容を拡充することにより、お客様サービスの向上を図る。
- ・ 内容：閉庁日については、これまで繁忙期（3月～4月上旬）のみ電話受付を行ってきたが、お客様ニーズの高い土曜日について、平成29年4月より通年電話受付を行う。

(2) ES（従業員満足度）向上の取組

《CS向上とES向上の関連図》



ア 上下水道局「ベスト接遇賞」の実施（平成27年度～）

- ・ 目的：接遇について、高い意識を持って取り組んでいる職員や、他の職員の模範となる行動をとっている職員を表彰することにより、職員全体の接遇力向上に対する意識や意欲を高める。
- ・ 内容：各所属で職員数に応じて候補者の選考を行い、その中から上位2名を窓口サービス向上委員（各課補佐級職員）が選考し、局内で表彰する。
- ・ 実施状況：平成27・28年度で、計4名の職員を表彰

イ 「いいねカード」の実施（平成28年度～）

- ・ 目的：職員の業務への取組姿勢を日常的に評価することにより、職員の帰属意識を高め、お客様サービス向上への意欲向上を図る。
- ・ 内容：日頃直接はなかなか言えない職員の行動に対する「いいね」と感じた感謝や賞賛の気持ちなどをカードに記入し、目に見える形にして相手に送る。
- ・ 実施状況：平成28年9月～12月試行運用，平成29年2月から本格運用
発行枚数： 81枚（平成29年2月）

- 《事例》
- ・ 毎朝窓口の清掃をしてくれるおかげで気持ちよく仕事ができます。
 - ・ お客様から迅速で丁寧な対応についてお礼の電話がありました。