

## ～ 下呂市職員研修～

# 電話対応研修実績

### 1. はじめに

市職員は行政サービスというサービス業の従事者であるということから、職員の接遇マナーの向上に努めています。

電話は、お客様である市民と直接に対応できる手軽な道具である反面、顔が見えないため誤解も受けやすいものです。このため、電話対応のレベルを向上させ、市民に気持ちよく手続きをしていただけるよう、各庁舎ごとに設置されたサービス向上委員会が中心となって電話対応研修を実施しました。

### 2. 講師

外部の電話対応研修を受講した職員 5 名

### 3. 開催日

| 庁舎名等    | 実施日     | 実施回数 | 受講者  |
|---------|---------|------|------|
| 下呂庁舎    | 11月29日外 | 6回   | 155名 |
| 萩原庁舎    | 12月7日外  | 5回   | 69名  |
| 小坂振興事務所 | 12月1日   | 1回   | 77名  |
| 金山振興事務所 | 11月29日外 | 2回   | 37名  |
| 馬瀬振興事務所 | 11月29日外 | 2回   | 28名  |
|         |         | 16回  | 366名 |

### 下呂庁舎での研修状況

各庁舎のサービス向上委員会ごとに趣向を凝らした研修が実施されました。

下呂庁舎では6回にわたり部局ごとに研修を開催しました。



電話を取ったときの氏名と所属の名乗りといった基本的なマナーはもちろんですが、形にはまった対応ではなく、「こころ」のこもったコミュニケーションができるよう心がけることが大切であるということが話されました。