
窓口調査のご提案

株式会社インソース

■弊社の職場調査の特徴

(1) 評価に関する基本的な考え方・ステップ

- ・庁舎全体のレベルアップを図っていくことを目的とする。
- ・個々の部署や担当者の評価のみならず、庁舎全体がCS向上という目標・目的に合致しているのかに問題意識をおき、評価・分析を実施する。

(2) 弊社オリジナル診断シート

- ・多くの自治体・行政関連団体で実績のある弊社オリジナルの診断シートにて実施する。

(3) 調査における評価対象・シチュエーションの設定

- ・窓口、電話および職場環境を定点観測することで、接遇対応のレベルを把握し、職場の改善についてご提案をさせていただく。
- * 電話対応については、執務スペースへの立ち入りが可能な場合に限る

(4) 評価の実際

- ・経験豊富な弊社人材(評価業務経験者、自治体研修経験者、コンテンツ作成者など)が評価基準に準拠し、客観的な評価を実施する。

(5) 報告書の作成

① 評価経験が多く、官公庁、サービス・不動産業に対して知識・経験が豊富なスタッフ。

- ・都銀、大手生保等で長年電話・対応のチェックを実施してきた実績と豊富な経験
- ・行政の業務をきわめてよく知っている

(一括受注自治体6件＋1独立行政法人等、全国で研修実績)

- ・行政、金融、サービス業各社での数々の調査実績があり、調査手法はマーケティング雑誌でも有名

② 庁舎の課題解決に資するアドバイス

- ・個別対応の良し悪しばかりに着目するのではなく、弊社の経験から具体的に何が起きている、何をすべきかを明確に提示。

■ご提案の全体像

(1)現状(一例)

- 親切にしたつもりがクレームになる。
- 対応の仕方がぎこちない。
- なんとなく感じが悪いと言われる。
- クレームが増加している。

(2)職場調査

- 目標をふまえた調査を実施
 - ・オリジナルのチェックシート
 - ・調査員による現在のクオリティーの数値化とコメント

(3)現状分析

- 調査対象部署の問題を統計的な手法と、実践に裏付けられた経験で分析

(4)研修の実施

- 職場調査を踏まえ、効果的な研修を対象職員に実施

(5)評価とご提案

- 調査をふまえた今後の改善案のご提案(報告書)

・職場の業務改善
・窓口・電話対応力向上

⇒ **住民満足の上**

■職場調査 概要

(1) 目的：

優れている点、改善点、民間との比較などを行い、その結果を庁舎内の今後の接客向上に活かす。

(2) 内容：

①窓口業務 定点観測

窓口で住民の応対をしている様子について、基本的な接客マナーが守られているかどうかの確認に主眼をおいて実施する。笑顔や服装などの見た目、住民への声かけや説明方法などを確認項目とする。

②電話応対 品質調査

電話応対をしている様子について、基本的電話応対スキルが身についているかどうかの確認に主眼をおいて実施する。名のりや明るい声、言葉遣い、あいづちなどを確認項目とする。

*執務スペースへの立ち入りが可能な場合に限る

③職場の雰囲気調査

日常業務を行っている職場の状況について、働きやすい環境かどうかの確認に主眼において実施する。レイアウト、私語や待機姿勢、服装などを確認項目とする。

■ご提案のポイント

基本的な来庁者対応のレベルや、業務の実施状況について把握します。職場環境について調査することで、問題点や改善すべき点を把握し、接遇を中心とした業務改善についてご提案することができます。また、研修内容に反映していくことで、より実のある研修につなげていきます。

(3) 期待される効果：

①職場の状況を調査し把握することで、問題点や改善すべき点などを盛り込んで研修を進行することができる。

②研修だけではカバーしきれない、職場環境の改善や資料整理の方法などを改めて検討いただくことができる。

(4) 結果報告：

調査した結果については、調査実施から約2週間後にレポートとして提出いたします。（全体で10ページ程度予定）

■職場調査 調査項目(サンプル)

■調査項目(例)

【窓口・電話対応】

- ・基本的な接客能力確認
- ・住民の話を聴く能力の確認
- ・お問い合わせ内容把握能力の確認
- ・業務知識の確認(印象)と説明能力確認
- ・顧客心情を理解した対応能力確認

【職場環境】

- ・職場環境
- ・私語・待機状況
- ・身だしなみ

電話対応												
部署名	総合評価	備考										
基本	① 基本的な接客能力確認	明るい声で、役所名、部署名、氏名を名乗っており、正確で礼儀正しさを感じる言葉遣いをしている。かつ、問い合わせを歓迎する対応をして	まず、接客・接遇の基本的な動きを確認する。									
	② お客様の話を聴く能力の確認	マスク	しているか。(う									
	③ お問い合わせ内容把握能力の確認	○ お客様のお問い合わせ内容を正確に理解している印象がある。お客様への内容の確認がない。 △	いる努力をしているか？) いるか。(理解す									
	④ 業務知識の確認(印象)と説明能力確認	職場環境	接客業としての職場環境であるか？									
	⑤ 顧客心情を理解した対応能力確認	私語・待機状況 身だしなみ	マスク か？(見られ意にカジュ									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">職場状況</th> </tr> <tr> <th>部署名</th> <th>総合評価</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				職場状況			部署名	総合評価	備考			
職場状況												
部署名	総合評価	備考										

■実施までの流れ

ステップ	住民	弊社	日程案
窓口診断 (定点観測・電話対応モニタリング)	△ (ご要望に応じて)	○	9～7週間前
最終お打ち合わせ	○		3～2週間前
現地調査結果およびテキスト等資料の納品		○	実施数日前まで
研修実施	○		ご希望日
研修内容ご報告		○	研修実施日以降 2週間後～