

窓口業務改善事業

■ はじめに

弊社は講義だけの研修会社ではありません。また、知識・提言だけのコンサルティング会社でもありません。

お客さまと一緒に解決策を考え、ご提案し、実行していく支援をしている企業です。

自治体でのサービス提供は、「事務」・「広報」・「サービス」の3つを同時に提供する必要があり、簡単ではありません。

この点をふまえ、弊社では窓口調査をし、解決策を提供いたします。

なお、弊社の究極の目的は「インソーシング」です。皆様が内部の自立的・自発的な力により、問題の発見、解決を進めていく支援をしてまいります。

■ 本事業の目的

窓口業務改善事業の目的は、職員の皆様の住民対応スキルを向上させ、住民の満足度向上につなげることです。また、弊社屋号の由来ともなっております「インソーシング」も目的のひとつです。

窓口改善事業終了後も、高い水準の接遇を自発的に維持できる組織になっていただくための支援をいたします。

その方法といたしまして、職員の皆様にお答えいただいたアンケートと講師による訪問調査の結果を元に分析をいたします。分析により洗い出された問題点を解決するために、研修を実施いたします。

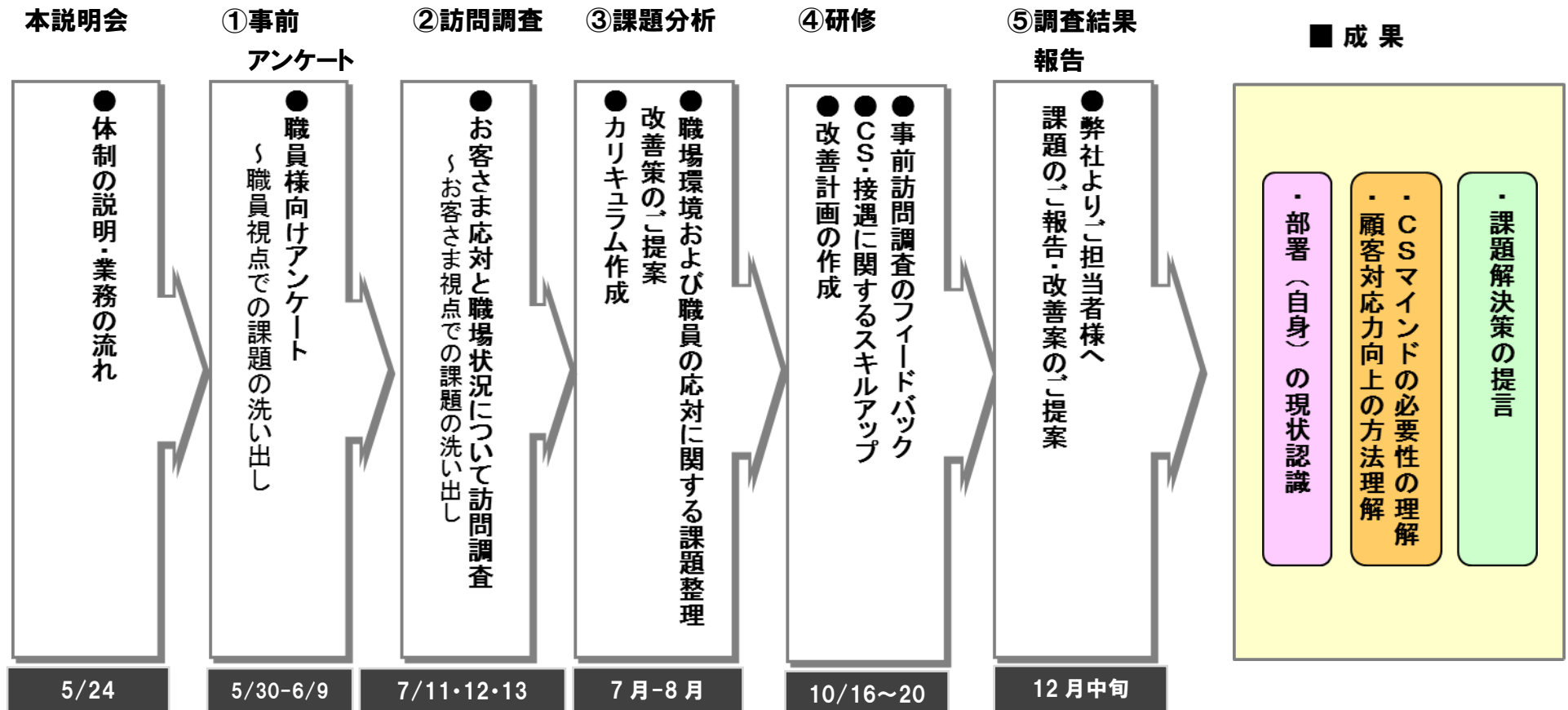
一連の結果は、「報告書」という形で提出いたします。報告書には今後に向けての提言も掲載いたしますので、ぜひ、業務に役立てていただければと存じます。

■ 事業の流れ

窓口業務改善事業は、約半年間のプログラムです。

本事業は、職員の方にご協力いただきながら、下記の図①～⑤の順に進めてまいります。

ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。



① 事前アンケート

5/30-6/9

【対象者】

調査対象部署の職員様(非正規雇用者も可)

【実施方法】

		実施方法	注意事項
	①	送付日時: H29年5月30日(火) 弊社より、ご担当者様へアンケートをご送付いたします(エクセルファイル)。	アンケート送付前日(5月29日)に、弊社企画開発部より、確認のためのメールをいたします。
★	②	ご担当者様から調査対象部署の職員様、お1人ずつアンケートに回答いただけてください(エクセルに入力)。	シート名に対象者の所属部署名と名前、または通し番号を入れてください。(例)税務課_山田、税務課_12 など アンケートの記入例は別紙をご参照ください。
★	③	回収期限: H29年6月9日(金) 弊社企画開発部宛にメールで送付をお願いいたします。 その際、庁舎見取り図も一緒にご送付ください。	アンケートの集計・分析には時間がかかります。回収期限厳守にご協力ください。 庁舎見取り図は全館ではなく、調査対象のフロアのみで結構です。
	④	分析結果報告書送付: H29年6月30日(金) 弊社にてアンケートを集計・分析し、結果をまとめてご報告いたします。	

【アンケート内容】

1	お客さま応対において、困っていることや、改善したいことについて、課題を書き出してください（選択式・記述式）。
2	これまでのお客さま応対で、困った経験や、困っていること・難しいことをお書きください（記述式）。
3	お客さま応対の研修で、講師に期待することや、聞いてみたいことがあればお書きください（記述式）。

＜各質問の狙い＞

- ① 現状認識度合いの把握 ⇒ 現場調査との乖離をチェック
- ②③ 職員の皆さまが困っている点や研修に望むことを把握 ⇒ 研修内容に反映

■昨年度の受講者の声

- ・自分の窓口業務の改善点がわかりました。日頃の仕事の中で、なにげなくしていることなど、教えていただき、気付くことができました。
- ・クレーム対応のアドバイスなど仕事に即、役立つ内容であった。少人数で自由に発言できる環境がよかった。
- ・今まで自分でしてきた知識・経験と照らし合わせて確認できた。改めて理解することができ、向上していかなくてはという意識が芽生えた。

② 訪問調査

7/11・12・13

【実施者】

当社でCS研修の登壇経験が豊富な講師が実施させていただきます。

【調査日程について】

要ご相談

【調査時間について】

調査時間は、2時間程度を想定しております。

※複数部署の調査が必要な場合、別途ご相談させていただきます。

【実施方法】**1. 講師**

講師が調査窓口へ伺い、以下3点を定点観測にて調査いたします。

- ア. 窓口対応
- イ. 電話対応
- ウ. 職場環境

調査終了後、調査時の良い事例および改善の必要な事例の写真を撮影します。
個人情報that写りこまないよう配慮いたしますが、撮影不可の場合は事前にお申し出ください。

★ 2職員様(1名)

来庁者の人数カウントにご協力ください。

- ア. 窓口対応件数
- イ. 電話対応件数

★【送迎のお願い】

公共の交通機関の使用が難しい場合、講師の送迎をお願いしております。
ご多用中恐れ入りますが、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

【当日の段取り】

7/11・12・13

ア. 講師がご担当者様宛てに伺います。

★ イ. 調査対象窓口までご案内くださいますようお願いいたします。

調査対象課のご担当者様をご紹介します。

その場で、ご挨拶および簡単な調査の趣旨説明をさせていただきます。

★ ウ. 職場内および窓口付近にて定点観測調査をいたします。

職場内(カウンター内外どちらでも可)に講師用のスペースをご用意ください(空き席もしくは丸椅子など1名分)。

★ エ. 調査時間内に、来庁されたお客さまの人数をカウントします(方法はご相談させていただきます)。

オ. 調査終了いたしましたら、窓口のご担当者様へ口頭にて簡単に状況をフィードバックさせていただきます。

カ. 調査終了後、講師が調査時の良い事例の写真を撮り、研修時に共有いたします(整理整頓状況・バリアフリー対応 等)。

【調査票について】

調査票は、CS向上のための要素を定義しております。

内容をご確認いただき、ご不明点等は弊社企画開発部までご連絡くださいますようお願いいたします。

③ 課題分析

【報告内容】

ア. 事前アンケート調査結果

課題と感じている点（選択記述式）のグラフ化と傾向分析、研修への要望（自由記述式）まとめ

イ. 訪問調査結果

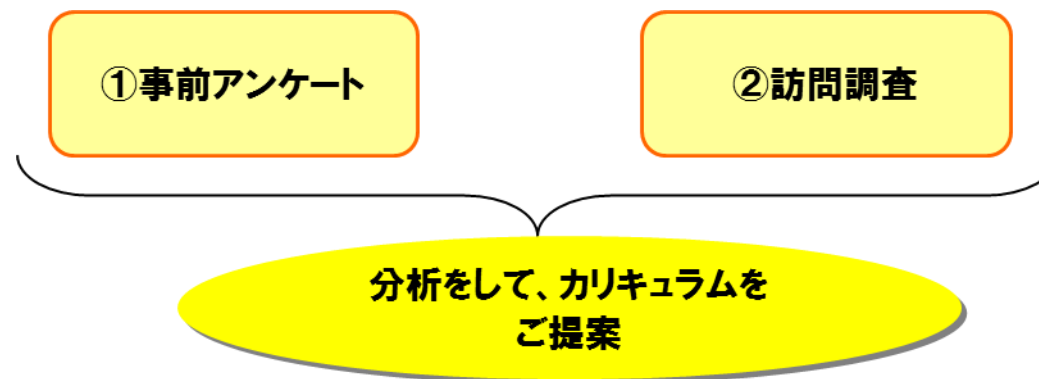
（1）12項目について評価（5段階評価）

（2）全体総評

・基本 ・コミュニケーション ・職場環境 ・全体の印象 について

ウ. 改善提案

上記の調査内容から、カリキュラム（研修内容）のご提案をいたします（詳細は次ページ以降）。



④ 研修実施

10/16～20

調査結果をもとに研修カリキュラムの企画をいたします。

研修企画ご担当者様および弊社企画開発部でお打ち合わせのうえ、研修カリキュラムを決定いたします。

調査を実施した講師が研修も担当し、研修時、調査についてのフィードバックも行います。

【カリキュラム例】

1. はじめに

事前アンケートと、訪問調査を踏まえ、講師から現状のお客さま対応に関してフィードバック

2. わかりやすい説明とは

- (1)【ワーク】体験談の共有「わかりやすかった説明」「わかりにくかった説明」
- (2)「一般常識」と「業務知識」の必要性 (3)なぜ、わかりやすい説明が必要か？
- (4)コミュニケーションはCS(顧客満足)の第一歩

3. 説明の前に ～相手の話をきく

- 1)相手の話を受け止める 【ワーク】「この人話を聴いてないな」と感じる言動(発言や所作)とは
・最後まで話をきく ・背景にまで思いをはせる
- (2)相手の言葉に反応を示す ・あいづち ・反復や言い換え ・心情理解 ・プラスアルファの情報
- (3)相手の話を引き出す

4. 言いたいことを伝える

- (1)話す内容を明確にする (2)相手に伝える説明力
- (3)「言いにくい」ことをスムーズに伝えるための手順 (4) 相手が理解したかどうかを確認する
- (5)プラスαのお声がけを行う

5. 実践ロールプレイング

【参考1】電話対応の基本

- (1)電話対応の3つの鉄則～組織の顔として、相手に配慮する
- (2)電話対応の基本ルール (3) 電話対応の基本フロー

【参考2】クレーム対応の4つの基本手順

- (1)基本手順1: 当事者である意識を強くもつ
- (2)基本手順2: 住民の心情を理解し、そのことを行動で示す
- (3)基本手順3: 解決すべき問題・ご要望の確認を行う
- (4)基本手順4: 問題の代替案・解決策を冷静に提示する

【研修時間について】

10/16~20

研修時間をご希望にあわせてます。

（実施例 1） 9:00～12:00、14:00～17:00 （3 時間×2 回）

（実施例 2） 10:00～12:00、13:00～15:00、15:15～17:15 （2 時間×3 回）

【受講対象者について】

全職員様。調査対象課以外の職員様（非正規職員様含む）も受講可能です。

★【PC容量について】

PCの受信容量をご確認ください。

訪問調査時に撮影した写真の容量が大きく、送れない可能性があります。受信容量が2MB以下の場合、事前にお知らせください。

★【送迎のお願い】

公共の交通機関の使用が難しい場合、講師の送迎をお願いしております。

ご多用中恐れ入りますが、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

【研修実施に際してのお願い】

10/16~20

★ ア. 配布資料

データで納品いたしますので、参加者数分印刷ご準備くださいますようお願いいたします。
印刷方法は研修準備確認書に記載いたします。

★ イ. 研修会場

テーブルは、島型で設営お願いいたします(受講者人数が多い場合はスクール型になることもあります)。
講師用にホワイトボードを2枚、マーカー、マイク、名札(職員証でも可能)をご準備ください。
※ 写真の共有は、A4 カラー印刷をお願いしております。
※ カラー印刷ではなくプロジェクターを使いたい場合は、プロジェクターのご用意をお願いします。

★ ウ. 受講者数

1回あたりの受講者数は30名程度がおすすめです。
可能な限り、1回10名様以上でお願いいたします。
10名以下、及び、30名以上での実施は事前にご相談ください。

★ エ. 事後アンケート

受講者の皆様に記入いただいたものを回収し、スキャンし、PDF化したうえで、弊社企画開発部へデータで送付してください。

⑤ 調査結果報告

12 月中旬

ご担当者様に、半年間の取り組みについての報告書を、データにて提出いたします。

■報告書の量・形式の目安 A4 15頁程度(職員数によって前後いたします)

■提出方法 メール添付

【記載事項】

ア. 各部署の改善事業の活動内容および結果のご報告

各部署に対するフィードバックのみではなく、他の部署の良い事例は共有させていただきます。

イ. 窓口業務に対するコメント、今後の継続的な改善活動に向けたご提案