

○新規採用職員の電話応対への意識・能力の向上

職員の電話応対レベルの底上げを図るため、さわやかサービス推進チームでは第8期から、新規採用職員を対象に、新規採用職員研修内で電話応対研修を実施しています。入庁2～3年目の職員を講師として、少人数単位で具体的な事例を交えたロールプレイングを行うことにより、新規採用職員の接遇力の向上と若手職員の指導力向上や職員同士の交流を図っています。



○「高松市職員」の服装マニュアルの作成」

職員の服装について、さわやかサービス推進チームでは第9期から検討を重ね、第10期には、窓口対応の多い課で、来客等の対応にふさわしい服装や清潔感について検討し、各課の服装マニュアルを作成し、第11期には、新規採用職員向けの全庁的な服装マニュアルを作成しました。



○職員の接遇力の向上促進啓発ポスターの掲示

第11期では市民サービスに対する意識づくりの向上を図るため、平成28年2月～9月末までの間、本庁の主要な2つの階段に、Takamatsu CS Credoの5つの行動指針をデザインしたさわやかサービス推進運動啓発ポスターを掲示し、啓発を行いました。



○庁内案内表示の改善

市役所本庁舎においては、空間のレイアウトや案内表示の設置状況が原因で、来朝者がスムーズに目的地へ向かうことが困難な状態が発生していたことから、第12期では、案内表示の改善を行いました。

