行政改革推進プラン取組項目　進行管理台帳

大 項 目	（5） 人材の育成と活力の発揮	13				再掲	（2）　　ア		
中 項 目	イ 職員研修の充実	196							
項 目 名	接遇研修の充実	達成度	○	所 管 課	総務局 人材育成課				
取組内容	クレーム対応研修をレベル別に実施するとともに、接遇研修では、サービス提供の視点から窓口での行動を考えるなど、より実践的な研修を行います。								
目　標	窓口アンケートで「とても良い」「良い」の評価	現　状 （H22年度）	77.4%			目　標 （H26年度）	85%		

工程表	項目	H22	H23	H24	H25	H26
	接遇研修の充実	実施	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施
	接遇の手引書の改訂		実施			

具体的取組み結果			
平成22年度	接遇研修を実施するとともにクレーム対応研修を初級、中級、上級のレベル別に分け新設し、研修を実施しました。 また、CS（住民満足）実地研修を3区目となる稲毛区で実施しました。	数値目標 進捗状況	「とても良い」「良い」の評価 77.4%
平成23年度	接遇研修を実施するとともに、クレーム対応研修を初級、中級、上級のレベル別に分け実施したほか、CS（住民満足）実地研修を4区目となる若葉区で実施しました。 また、接遇の手引書である、「千葉市職員のための接遇マニュアル」を全面改定し、全職員に配布と周知を行いました。	数値目標 進捗状況	「とても良い」「良い」の評価 78.3%
平成24年度	接遇研修を実施するとともに、クレーム対応研修を初級編と上級編のレベル別に分け実施したほか、CS（住民満足）リサーチ＆フィードバック研修を中央区・緑区・美浜区で実施しました。 また、新設したデリバリー研修のメニューの一つに接遇を提示し、講師を派遣するなどして、職場研修を支援しました。	数値目標 進捗状況	「とても良い」「良い」の評価 79.3%
平成25年度	接遇研修を実施するとともに、クレーム対応研修を初級編と上級編のレベル別に分け実施したほか、CS（住民満足）リサーチ＆フィードバック研修を花見川区・稲毛区・若葉区で実施しました。 また、デリバリー研修のメニューの一つに接遇を提示し、講師を派遣するなどして、職場研修を支援しました。	数値目標 進捗状況	「とても良い」「良い」の評価 84.6%
平成26年度	接遇研修を実施するとともに、クレーム対応研修を初級編と上級編のレベル別に分け実施しました。 また、デリバリー研修のメニューの一つに接遇を提示し、講師を派遣するなどして、職場研修を支援を継続しました。 区役所窓口アンケートは廃止し、「窓口満足度調査」として民間委託により出口調査を実施しました。	数値目標 進捗状況	＜指標変更のため参考値＞ 1回目：「満足」「どちらかといえば満足」71.8% 2回目：「満足」「どちらかといえば満足」78.9%