

行政改革推進プラン取組項目 進行管理台帳

大 項 目		(2) 市民視点による行政サービスと透明性の向上	2			再掲		(5) イ		
中 項 目		ア 窓口サービスの向上	32							
項 目 名		接客研修の充実	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、接客研修では、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
		接客研修の充実				実施	継続実施	継続実施	継続実施	継続実施
		接客の手引書の改訂					実施			
具体的取組み結果	平成22年度	接客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	接客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、接客の手引書である、「千葉市職員のための接客マニュアル」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	接客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客を提示し、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	接客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客を提示し、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	接客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客を提示し、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%			