

やります！おもてなし力UP

「接遇力向上宣言」

市では、市民の皆さまから親しまれ、信頼される市役所を目指すため、接遇（おもてなし）力の向上に向けたさまざまな取り組みを実施していきます。

接遇力向上に向けた新たな市内組織

若手職員を「接遇リーダー」



久喜市長 田中暄二
(接遇力向上市内会議会長)

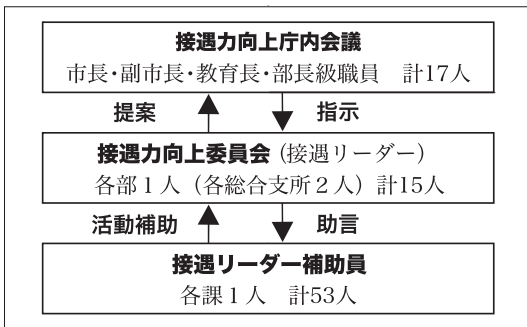
私は、住民サービスの原点は、適切な接遇（おもてなし）にあると考えております。

これまでも適切な接遇を心掛けるよう職員に呼びかけてきたところではありますが、一部の職員の対応が不適切であったり、職員によって対応の仕方に温度差があったりするなど改善すべき点について、市民の皆さまからご指摘をいただいているのも事実でございます。

そこで、今年度を「職員接遇改革元年」として、「やります！おもてなし力UP～接遇力向上宣言～」をスローガンに掲げ、市役所は変わったと市民の皆さまから言っていただけるよう、徹底的に接遇力の向上を図ってまいります。

「やります！おもてなし力UP～接遇力向上宣言～」をスローガンに掲げ、市役所は変わったと市民の皆さまから言っていただけるよう、徹底的に接遇力の向上を図ってまいります。

接遇力向上に向けた市内組織



市役所窓口をご利用いただき

おもてなし力UPに向けた主な取り組み

●市役所窓口アンケートの実施

さらに、接遇リーダーで構成する「久喜市接遇力向上委員会」および市長、副市長、教育長、部長級職員で構成する「久喜市接遇力向上市内会議」を設置し、接遇力向上に向けたさまざまな取り組みなどを協議決定してまいります。

いた皆さまから、職員の対応についての「ご意見等を伺うためのアンケートを実施します。皆さまからいただいたご意見等につきましては、今後の接遇力の向上に役立たせていただきます。

アンケート回収箱設置場所

市役所1階総合案内、菖蒲総合支所1階ロビー、栗橋総合支所1階ロビー、鷺宮総合支所1階ロビー、中央・東西・森下・栗橋・鷺宮の各公民館、中央・鷺宮の各図書館、栗橋の各文化会館、ふれあいセンター久喜、鷺宮東・鷺宮西の各コミュニティセンター、菖蒲・鷺宮の各温水プール、栗橋B&G海洋センター



アンケート回答方法

アンケート用紙（回収箱に備え付けおよび市ホームページからもダウンロード可）に必要な事項を記入の上、回収箱に投入するか、持参または郵送、FAX、Eメールで、人事課人事研修係（〒346-18501 所在地記入不要）

☎ 22・3319 / Eメール jinji@city.kuki.lg.jp

調査項目

- ① 職員の態度・対応
- ② 職員の身だしなみ
- ③ 職員の説明
- ④ 用件が済むまでの時間

※①～④について、5段階（満足～不満）で評価

その他、職員の対応等について、お気付きの点（良い点・悪い点）をご記入ください。



●その他の取り組み

- ・その他にも次の取り組みなどを実施してまいります。
- ・目標を定めた接遇強化月間の設定
- ・接遇に関する自己チェックの実施
- ・全職員を対象とした接遇に関する研修

問合せ 人事課人事研修係
(内線2263)