

# スマイルアップで創ろう 最上のまち西条を！！（西条市）

## ～ 接遇向上ワーキンググループの取り組み～

### 【取組概要】

接遇力向上のため、若手職員を中心とした「接遇向上ワーキンググループ」を立ち上げ、職員自らが「おもてなしの心」あふれる接遇とは何かを真剣に考え、全庁へ発信することで、接遇に対する全職員の意識改革に繋げるとともに、ワーキング活動を通じて、職場風土改革を実践できる人材の育成を図る。

### 【取組みの効果】

これまで延べ90人を超える職員がグループに参加したことで、指導的役割を果たす人材が育成された。また、グループを経験した職員が増えることで、より積極的な働きかけができるようになった。さらに、取組成果を活用し、サービス向上に工夫を凝らす部署が出てくるなど、市民の立場に立った接遇を考える職場風土が醸成されてきた。

### 【他団体へのアドバイス】

接遇向上は一朝一夕にいくものではなく、地道で着実な活動が重要である。

息の長い活動としていくため、グループに対する理解度向上に加え、活動環境の整備等メンバーの所属部署や人事担当課の継続的なサポートが不可欠。

### 【創意・工夫した点】

メンバー及び経験者が各職場で率先して行動することで、好影響が周囲へ波及していくことをねらいとし、あらゆる部署・職種の職員をメンバーとして選考した。

職員一丸となって取り組む姿勢を示すため、市長を巻き込んだ活動を実施した。

人口 113,289 人

担当部署：総務部職員課



市長と共に実施した朝の「あいさつ運動」



接遇マニュアル「スマイルアップ・ハンドブック」と啓発情報紙「すまいるあつぷ」