

「窓口サービス向上宣言」の取組について

1 目的

窓口サービス向上に対する職員の意識啓発及び職員行動規範（a t Home）に掲げるおもてなしの心溢れる窓口サービスをより一層推進する。

2 「窓口サービス向上宣言」について

（1）基本的な考え方

- ・ 全庁的な取組とする。（地区市民センター等では同様の取組を実施済）
- ・ 多くの課で検討された取組事項は共通性が高いことから、全窓口共通の取組事項とする。
- ・ 全窓口共通の取組事項に加え、各窓口の業務内容に応じた取組を加える。

（2）公表方法

- ・ 宣言書を窓口カウンター等に掲示（カウンターを持たない課においては入口ドア付近に掲示）
- ・ 市ホームページ（「もったいないUTSUNOMIYA」）で紹介

3 取組事項

（1）取組開始日

平成19年1月4日

（2）全窓口共通の取組事項

明るくあいさつ、ていねいに説明します！

（3）各窓口ごとの取組事項（概要）

- ア おもてなしの心での対応に心掛けるもの [65件(48.9%)]
- ・ 笑顔で対応します
 - ・ まごころをもってご案内します 等
- イ 分かりやすい説明に心掛けるもの [24件(18.0%)]
- ・ あなたの地域の公共交通についてお気軽にお尋ねください
 - ・ 地籍に関すること、何でもお気軽にお尋ねください 等
- ウ 所管事務を示すもの [23件(17.3%)]
- ・ 賑わいと交流のまちづくりを進めています
 - ・ 皆さまの文化活動をサポートします 等
- エ 迅速な対応に心掛けるもの [11件(8.3%)]
- ・ スピーディーに対応します
 - ・ 正確・迅速な対応に努めま! 等
- オ 市民感覚を重視することに心掛けるもの [6件(4.5%)]
- ・ 市民感覚を大切にしながら、一緒に考えさせていただきます
 - ・ お客様の立場に立ったサービスを目指します
- カ 所要時間を伝えることに心掛けるもの [4件(3.0%)]
- ・ お待たせするおおよそのお時間をお知らせします