

# 回 答 書

受付番号	回収年月日	回収場所	担当主管課
第 46 号	平成 25 年 11 月 8 日	伊予市役所	総務部 総務課
題 目 (テーマ) : 職員の接遇について			
提 案 内 容 (要 旨)			
<p>市民が窓口に来て座っているのに声をかけない。用事があって来ているのに事務員が座ったままです。民間ではありえない話。</p> <p>まず何をしに来たか声をかけ、自分ができない仕事であれば「ちょっと待ってください。係の人が混んでいます。お待ちください。」くらい言ってよいのでは。</p> <p>全員がデパートの定員のように一番に声をかけてください。仕事ができるできないの話ではありません。人間対人間として当たり前ではありませんか。市長さん読んでください。</p>			
回 答 内 容			
<p>職員の接遇についてご質問をいただきました。</p> <p>この度は、職員の窓口対応に際しまして、ご不快な思いをさせていただきましたことに、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>職員に対しては、お客様目線で対応するよう指導を重ねて参りましたが、ご指摘をいただいた対応となりましたことを大変、残念に思いますと共に、指導が行き届いていなかったことを深く反省しております。</p> <p>今回のご指摘を真摯に受け止め、お客様には職員からお声かけをするなど、積極的な接遇が行えるよう、改めて指導して参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>			