

~キーワードは、**接遇向上**~

誰にとっても
わかりやすい・使いやすい
窓口を目指して

健康福祉部 保険給付課



毎日、幅広い年代のお客様が多い
1階の保険給付課。
そんな保険給付課は3つの係で組織され、
業務は多岐にわたる。

お客様が窓口に来て用事を済ませる。
その流れをよく見ていると
あることに気がついた・・・



受付窓口が6つ

- 同じ1番の窓口が縦に6つ繋がっている。
- 「手前で受付できたら、奥まで進まなくても手続きできるのに・・・。」
- 「どこで受付してもらえるのかわかりにくい。」
- 「窓口6つ、係は3つ。どこの係でどの窓口を担当するのかわかりにくい。」



自分がどこで手続きしたらよいかよくわからない...

2

窓口に着ている備品

- 窓口には、筆記用具、朱肉、押印マット等備わっているが、中には書けなくなったボールペンが混ざっていたり、窓口によってペンの本数がバラバラだったりする。



3

窓口にて備えている備品2

- 窓口には、期限切れもしくは死亡者の保険証を入れる箱を各窓口にて備えている。
- ☞ しかし、その箱が保険証でいっぱいになっている時もあり、処分する職員が固定している。



箱の中身



4

改善

誰にとってもわかりやすい窓口へ

- ◎ユニバーサルデザインを目指して
老若男女問わず、お客様の目線に沿って
見やすい・わかりやすい窓口を目指した。



改善後①



窓口の一部に目印をつけた。
これにより、お客様自身がどこの窓口に行けばよいかはっきりし、わからなくて一番奥までいらっしゃるということはなくなった。

5

誰にとってもわかりやすい窓口へ

改善後②



将棋型の看板を取り付けたことにより、**天童市らしさを演出**。
色や文字のデザインは、より見やすさを追求。



窓口の文具の本数を決め、無駄なものは省いて、スッキリと。

6

誰にとってもわかりやすい窓口へ

PDCAを繰り返し、お客様、職員の意見を聞きながら試行錯誤した結果・・・

改善後③



全ての窓口看板をつけ、色分けを行い、よりわかりやすい窓口へ。



裏面もひと工夫



ちょっとしたメッセージで、お客様がお帰りになられる際にも、お客様を思いやるような気配りを。

7

誰にとってもわかりやすい窓口へ

改善結果

- ①お客様がどこの窓口に行って手続きすればよいか
がはっきりし、担当係の職員が一番に対応できるよ
うになるため、お客様を待たせてしまう時間の削減、
サービス向上につながっている
- ②担当係の職員へ繋ぐ時間が削減されたことにより、
職員の業務の効率化を図ることができている。

誰にとっても使いやすい窓口へ

窓 口 整 理 チェック表

No.	チェック項目	☑
①	窓口それぞれに 黒ボールペン(4本)、赤ペン(1本)、シャープペンシル(1本) ありますか。余計な備品はないですか。	
②	机やイスは、汚れていませんか。	
③	朱肉や押印マットは、所定の位置にありますか。	
④	机マットの情報は、最新ですか。	
⑤	押印用ティッシュの補充は、十分ですか。	
⑥	週末の場合のみ： 保険証ボックスの中身を、底荒しましたか。	

いつもきれいな窓口で
お客様をお迎えしましょう

窓口整理チェック表

朝礼当番が、窓口整理当番となり、退庁時に点検して帰庁。

- ◎窓口整理当番を定める職員が1日交替当番制で窓口整理当番を務める。これにより責任感が生まれる。毎日、窓口整理整頓を行うことにより、常に窓口がきれいな状態でお客様を迎えることができる。

誰にとっても気持ちの良い窓口へ

◎基本は、なんといっても「あいさつ」

接遇視察レポートの中で、お客様に最初に接する際の**あいさつを爽やかに**とのコメントがあった。

お客様へのあいさつは接遇に直結。

職員のお客様への「おもてなし」という意識づけを目的に、毎週月曜日の朝礼で、発声練習を行うこととした。



誰にとっても気持ちの良い窓口へ

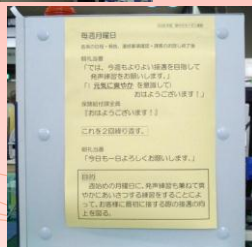
◎接遇の基本はあいさつ

発声練習を行う様子



朝礼の中で発声練習を兼ねて声出しを行い、姿勢を正してお辞儀をすることで職員の**意識改革**を図る。

朝礼当番が立つ場所の先には...



ポイント

- ①色紙に印刷し、より目立つようにした。
- ②目的を入れることにより、本運動の理解浸透を図る。
- ③朝礼当番の目にうつるところに掲示した。



誰にとっても気持ちの良い窓口へ

◎接遇の基本はあいさつ

発声練習を行う様子



12

お客様の声

◎窓口について

「はじめてきたけど、案内の看板があって、
わかりやすかった」

◎職員の対応について

「明るくあいさつしてもらい、気持ちよかった。
ありがとう」

等の御意見をいただき、改善成果が表れています。

13

駒やかカイゼンを実施して

お金をかけず、窓口を誰にとってもわかりやすく、使いやすくすることを一番に考えました。

接遇の面においても、お客様に対し、常に**おもてなし**の心を忘れず、気持ちの良い窓口対応を目指します。

