

総合案内のコンシェルジュサービスについて

常にお客様目線で親切・丁寧に、お客様が満足する最高のサービスを提供するため、庁内の横断的連携を図り、平成24年10月1日から総合案内コンシェルジュサービスを開始する。

1. 現状と課題

市役所に来られるお客様の用件によっては、複数の部署が絡み、一つの部署で解決できないため、次の部署へとお客様が何度も足を運び、最初から同じような内容の説明をするというケースがある。

そこで、お客様が満足する最高のサービスを提供するため、気軽に安心して相談できるコンシェルジュを総合案内に配置し、窓口手続きの効率化に努める必要がある。

2. 具体的なサービス内容

(1) 市民課の積極的コンシェルジュサービス

市民課総合案内には、お客様案内係を2～3名常時配置する。

今後はカウンターの外へ出て、必要に応じて最初から最後まで積極的にお客様と同行し、常にお客様目線でのコンシェルジュサービスをスタートし、庁内全体のサービス向上につなげる。

(2) 各部署職員がお客様のもとへ出向きます

高齢で足が不自由なお客様が来庁されたときなどは、市民課お客様案内係から担当課へ電話連絡を行い、場合によっては担当職員が総合案内へ出向き、相談業務にあたる柔軟な連携体制を図る。

(3) 各部署の横断的コンシェルジュサービス

複数の課にまたがるケースでは、最初の担当課が次の担当課までお客様に同行し、説明のサポートを徹底する。

問い合わせ先

弘前市市民環境部市民課

担当：松岡

0172-35-1113

0172-35-1111(341)