

津市職員おもてなし接客向上行動実施要綱

平成22年5月31日訓第43号

(趣旨)

第1条 この要綱は、本市の職員によるおもてなし接客向上行動に係る全庁的な実施に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において「接客」とは、職員が職務を遂行するに当たり、市民等に対し事務対応等をする場合における当該職員の表情、言葉遣い、態度、服装等からなる接客スキル及び接客行動をいう。

2 この要綱において「おもてなし接客向上行動」とは、市民本位の質の高い市民サービスを的確に提供することを目的に、おもてなしの心を基本に職員の接客に係る水準の向上を図るための取組をいう。

(おもてなし接客向上責任者)

第3条 おもてなし接客向上行動の円滑かつ効果的な推進を図るため、課等におもてなし接客向上責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、副市長が課等の長のうちからこれを指名する。

3 責任者は、次に掲げる事項を処理する。

- (1) 当該課等におけるおもてなし接客向上行動に係る総合的な指揮及び管理に関すること。
- (2) 当該課等におけるおもてなし接客向上行動に係る研修等の総括管理に関すること。
- (3) 当該課等におけるおもてなし接客マニュアルの作成・見直し及びその実践等に関すること。
- (4) 当該課等におけるおもてなし接客向上行動の実施状況の取りまとめ及び上司への報告に関すること。
- (5) その他おもてなし接客向上行動の推進に関すること。

(おもてなし接客向上主任者)

第4条 おもてなし接客向上行動の円滑かつ効果的な実施を図るため、課等におもてなし接客向上主任者（以下「主任者」という。）を置く。

2 主任者は、責任者が当該課等の担当主幹、担当副主幹等のうちからこれを指名する。

3 主任者は、次に掲げる事項を処理する。

- (1) 当該課等におけるおもてなし接遇向上行動に係る企画・立案及び調整等に関すること。
- (2) 当該課等におけるおもてなし接遇向上行動に係る研修等の実施に関すること。
- (3) 当該課等におけるおもてなし接遇マニュアルの作成・見直し及びその実践等に関すること。
- (4) 当該課等におけるおもてなし接遇向上行動の実施状況の記録の作成に関すること。
- (5) その他おもてなし接遇向上行動の実施に関すること。
(標語等)

第5条 責任者は、おもてなし接遇向上行動の一環として、毎年度、おもてなしの心を基本に当該課等におけるおもてなし接遇に係る標語等（以下「標語等」という。）を当該主任者及び当該課等の所属職員と協議の上、作成するものとする。

- 2 責任者は、前項の規定により標語等を作成したときは、当該標語等について当該課等内において掲示し、所属職員に対し当該職員の名札等に記載させ、朝礼等で復唱する等、その啓発に努めるものとする。
- 3 責任者は、第1項の規定により標語等を作成したときは、速やかに当該標語等を人事課研修担当副参事まで届け出るものとする。
- 4 前項の場合において、人事課研修担当副参事は、同項の規定による届出に係る標語等を取りまとめ、全庁的に周知するものとする。

(委任)

第6条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この訓は、平成22年6月1日から施行する。