平成23年度「作ろう！いしかわ県庁マンシップ」プロジェクト　観光交流局の取組み

所属	目標	取組項目	取組実績
交流政策課	県民の皆様のニーズを把握するとともに、ご相談には迅速・丁寧に対応するよう努めます。	・挨拶と笑顔を欠かさず、親切・丁寧な対応に心掛けます。 ・電話が鳴ったら迅速に対応し、課名と名前を名乗ります。 ・お問い合わせに即答できない場合は、連絡先を伺い、折り返し回答いたします。	・「平成23年度県民サービス向上運動」の趣旨について職員に周知し、常に意識を持つことにより、県民の方への挨拶や笑顔での対応に努めました。 ・課名と名前を名乗るよう職員に意識させた結果、これまで名前を名乗っていなかった職員も名乗るようになりました。 ・問合せに即答できなかった場合でも、連絡先を伺い、なるべく迅速に回答するよ努めました。
観光推進課	県民の皆さまのお問合わせに誠心誠意対応するよう努めます。	・電話が鳴ったら2コール以内で受話器をとり、課名と名前を名乗ります。 ・課内での情報共有を密にし、担当者が不在の場合でも可能な限り対応いたします。 ・問い合わせに即答できない時は、連絡先を伺い、折り返し回答いたします。	・電話の相手を待たせないことや伝言を正確に受け取る対応が徹底されました。 ・課内の情報の共有化に努めた結果、電話での問い合わせ等に迅速に対応することが可能となり、受話器を通したおもてなしの意識が高まりました。
国際交流課	県民の皆様に、親しみやすくご満足いただける職場環境の実現に努めます。	・来庁者や電話での問い合わせをされた方に対しては、親切、正確、スピーディな対応で、ご納得いただけるまでご説明いたします。 ・来庁された県民の方には、笑顔をもってご挨拶いたします。	・目標などを執務内に掲示することで職員に周知を行い、一人一人に意識を持たせ、県民の方からの問い合わせに対し、親切、正確、スピーディに笑顔での対応に努めました。