

木祖村職員行動指針

私は、住民サービスの原点は、適切な接遇にあると考えております。

これまでも適切な接遇を心掛けるように職員に呼びかけてきたところではありますが、昨年実施した総合計画のアンケートでは、職員のあいさつや窓口対応などの接遇に対する意見を多くいただきました。

そこで、法令や社会規範を遵守し、村民全体の奉仕者としての自覚をもって、みんなが“笑顔”になる接遇を目指し、下記の「職員行動指針」を定めます。

平成 30 年 4 月 1 日

木祖村長 唐澤 一寛

- ◆あいさつは、感謝の気持ちを込めて、明るく“笑顔”で行い、親しまれる職員を目指します。
- ◆常に気を配り、お困りの方へは、積極的な声かけを行います。
- ◆お待たせしない対応を心がけます。
- ◆専門用語や略語を使わない、わかりやすい説明に努めます。
- ◆個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、しっかり管理します。
- ◆服務規律を遵守し、皆さんの疑惑や不信を招く行為はしません。
- ◆誰にでも、清潔感があり好印象を持っていただけるような身だしなみに心がけます。
- ◆整理整頓などを行い、不快にさせない庁内環境の整備に努めます。
- ◆電話は、3コール以内の取り次ぎに努め、対応職員名をお伝えします。
- ◆職員一人一人の印象は個人ではなく、木祖村役場全体として評価されることを認識し、木祖村役場を代表する行動をします。