

INFORMATION NOW

インフォメーション・ナウ

企業派遣研修成果報告会を開催

2月24日(木)市の管理職を対象として実施した、民間企業派遣研修の成果報告会を市民会館で開催しました。報告会では、一般職員や受け入れた企業も参加する中、民間企業派遣研修に参加した53名の管理職が派遣された班(3〜5名)ごとに体験を発表し、行政として取り組むべき課題への共通理解・認識を深めました。

今回の研修は、「企業のコスト意識の習得、経営感覚や接客態度を学んでほしい」という町田市長の発案で平成11年8月から平成12年1月までの6か月間実施したもので、県内の自治体では初の取り組みとなりました。今後この貴重な研修を



市長自ら研修状況を視察

もともに職員一丸となつて市民サービスの一層の向上に努めてまいります。

研修内容

売場における販売や商品整理などの体験

基本的な接客ノウハウの指導

部下とのコミュニケーションや部下育成のあり方

クレーム処理のあり方

業務改善や経営戦略に係る講話

派遣先

(株)マイカル狭山サティ平成11年8月11月

(株)ダイエー狭山店平成11年8月

(株)丸広百貨店川越店平成11年8月



研修風景。包装も真心込めて

11月

(株)西武百貨店所沢店平成11年11月

平成12年1月

(株)西友小手指店平成11年11月、平成12年1月

研修成果など

企業として生き残りをかけ、従業員一人ひとりが危機管理を必須条件として行動している実態を見て、身の引き締まる思いがした。

職場内の職員の連携の必要性、リーダーシップの取れる人材の育成、市民に対する迅速な対応と、経験を生かしたアドバイザー的人材の育成の必要性を強く感じた。

各売場の責任者が従業員を的確に



研修成果を報告

指示し、最少人数で最大の効果を出せるような仕組みがとられており、ミーティングなどにより情報の共有化が徹底されている。職場で実践していきたい。

店長やマネージャーから直接、経営戦略やコスト意識、接客の基本などについての話を聞く機会を得たが併せて実務体験により、民間における厳しさというものを痛感した。異業種とは言え、行政としても学ぶべき点は多かった。

企業には、不特定多数の人が来店するのに対し、市役所には目的を持った市民などが来店する点で異なるが、来庁者の目的を商品とすれば、商品に心を添えて、笑顔を添えて、言葉を添えて、視線を添えて接客する態度が重要であることを学んだ。

百貨店は、代金と引き換えに商品を提供するサービス産業であり、市役所も税金の納税と引き換えに市民に行政サービスを提供するサービス産業である。親切・迅速・適正な対応に心掛け、市民の立場になって物事を考え、できる限りのサービスをすることによって市民の信頼を得ることができる。今回の研修で、職員個々の意識はもとより、人間関係やチームワークなどの職場環境の大切さも痛感した。

問い合わせ

職員課へ内線35513