現場に学ぶ

サービススタッフの育て方 022

品川区役所（東京都）

親しみやすく、分かりやすい区民サービスの提供を

お役所のイメージを変えようと、20年にわたり「イメージアップ運動」に取り組んできたのが、品川区役所である。同区役所は、昨年度のサービス接遇検定「文部科学大臣賞」を受賞。そのいきさつを紹介したい。

イメージアップ運動で、お役所イメージを払拭

住民にとって最も身近な行政といえば、市役所であり東京23区であれば区役所である。誰でも住民票や戸籍抄本、印鑑証明などを発行してもらいに足を運んだことがあるだろう。しかし、お役所が担っている仕事はそれだけではない。赤ちゃんからお年寄りまで、住民一人一人が快適で、健康的な生活が送れるようにあらゆる面でサービスを提供していくのが本来の仕事である。とはいえ、「困ったことができたから、お役所に相談に行こう」と考える人はわずかだろう。住民にしてみれば、お役所は少々気後れするように感じられるからだ。そんなイメージを変えようとしたのが品川区役所である。

JR線・東急線・りんかい線が交差する大井町駅から徒歩約8分。品川区役所は、飲食店が軒を連ねる駅前アーケードが途切れたあたりに位置する。近代的な高層ビルに建て替えられた自治体庁舎が目立つ中、昔ながらのがっしりとした構えである。しかし、構えこそは昔の「お役所」のイメージだが、庁舎内に一歩足を踏み入れると、各セクションはすっきりと整頓され、職員の応対もにこやかで親しみがあり、明るく気さくな雰囲気である。

品川区役所が「イメージアップ運動」をスタートさせたのは平成3年。さかのぼること20年前になる。この運動は、それまであまりよいイメージで語られなかった「お役所」のイメージを変えようと、全庁を挙げて取り組んだもの。以来、現在に至るまで息長く、継続されてきた。

この取り組みについて、広報広聴担当の三浦敏也係長はこう話す。

「今ではサービス業にとどまらず、どのような分野でも『お客さまに満足を提供する』ということが当たり前のように言われますが、かつてはそうではありませんでした。中でも行政分野は立ち遅れていました。非効率、不親切、無愛想な仕事ぶりを称して『お役所仕事』などと言われていたくらいですから。そうした風潮に対し、当区役所では『もっと区民に親しみを持たれ

品川区役所の総合庁舎

（右から）
人事課研修係の菅野祐輝係長，
古俣剛士さん

広報広聴課・広報広聴担当の三浦敏也係長

るような行政を目指そう』と当時の区長の強いリーダーシップのもと、若手職員が中心になり『イメージアップ運動』に着手したのです。『行政の新しいカタチを求めて』を合い言葉に、業務のすべてを区民の目線に立って見直すことから始め、課ごとにそれぞれが抱えている問題の解決に取り組みました。例えば、区役所ではさまざまな申請書を発行していますが、その一つ一つについて、書式は簡便か、説明は分かりやすいか、と区民目線に立って見直していったのです。こんなケースもありました。申請書の宛て先の表記は、従来は『品川区長殿』でしたが、〝殿〟ではいかめしいということから〝様〟に改めましたが、自らに〝様〟を付けるのはおかしいということで、現在は単に〝あて〟としています」。

サービス接遇検定を受験した（右から）人事課の田中藍さん，宮澤佑輔さん

接遇研修では応対マナーを学ぶ

サービス接遇検定を、新任の接遇研修に活用する

これら一つ一つは目立たない小さな変化に過ぎないが、やがてそれらが積み重なり、区民にもその変化が届いていったようだ。

「当区役所に対するイメージは『庶民的』『気軽』『親切』といったプラスイメージが大きな割合を占めるようになってきました。これは私たち職員にとって大きな励みになっています」（三浦係長）。

こうした取り組みの中、民間のサービスに学ぼうとの気運も高まった。サービス接遇検定の導入もその一つ。総務部人事課の職員が自主的に受験したのがきっかけという。人事課の菅野祐輝研修係長はいきさつをこう話す。

「そのころには職員の間にも、区役所といえどもサービス産業という意識が浸透し、身だしなみや言葉遣い、窓口応対、電話応対など、接遇面でのマナー向上に目が向いていました。各課では『電話名乗ろう運動』『コールは3回まで運動』『庁内の声掛け運動』など、それぞれがテーマを決めて、活発な活動を行っていました。総務部人事課ではサービス接遇検定を受験した職員に続き、24人が受験。ちなみにこのときは全員が合格。人事課としての面目も立ちました」。

翌年からは、人事課が実施する新任研修の一環として活用されることになった。新任研修は4月に3日間の日程で行われる。

・1日目　接遇研修
・2日目　品川区を知る
・3日目　品川区を歩く

このうち接遇研修については、半年後の9月、もしくは10月に半日のフォローアップ研修が行われるが、サービス接遇検定はその仕上げとして位置づけられている。検定実施日が土・日曜の休日に当たるため、任意での受験としているが、毎年ほぼ全員が受験するという。自身も新任時に受験したという研修係の古俣剛士さんに話を聞いた。

「新任研修から半年。実際に現場でさまざまな体験をする中で、マナーについてもこれでいいのか、こんな時はどうしたらいいのかと、皆それぞれに疑問を抱えてフォローアップ研修に臨みます。私もそうでしたが、実際に現場で仕事をしてみると、分からないことが次々出てきます。言葉遣い一つにしても、こんな言い方でよかったのだろうかとか。そのため参加者は皆、とても熱心ですし、吸収力も高いです。サービス接遇検定については、検定試験の特徴や意義

について説明するくらいで、あとは自学自習としています。これまで7回実施してきましたが、いずれも3級を受験し、合格率は9割以上を保っています。今年は141人が受験し、合格率は94・3%。『テキストを一通り読んでください』と伝えていますが、皆、それを実行してくれているようです。同期のほぼ全員受ける中で、自分だけ落ちるわけにはいかないというプレッシャーもあるかもしれませんね（笑）」。

古俣さんが言うように、合格率は高水準を維持しており、昨年度「文部科学大臣賞」も受賞している。皆さんの努力のたまものだろう。

では、実際に受験した新任職員の方は、サービス接遇検定についてどのような感想を持ったのか。人事課のお二人に伺ってみた。

「合格を目指すというより、自分の常識がどの程度通用するのか、それを確かめてみたい気持ちもありました。テキストの中にはさまざまなケースが出てきますが、もし自分がこういう場面にいたら、どうするだろうと想像しながら読みました。自分では気付かなかった指摘もあり、なるほど、と感心したり。楽しく学べました。さらに上位級にもチャレンジしてみたいです」と給与係の田中藍さん。田中さんは内部的な業務に従事しているが、いずれは区民とダイレクトに接する業務に就きたいと夢を膨らませている。そのためにも接遇力を磨きたいと話す。

職員厚生係の宮澤佑輔さんは「人事課職員では落ちた人はいないぞ、と脅かされて（笑）。一度通読し、二度目はよく分からない箇所を精読。過去問題にも当たりました。自分ではしっかり準備ができたと思っています」と話す。「サービススタッフの資質」や「対人技能」では、大学時代にスーパーでアルバイトをしていた経験が大いに役立ったという。笑顔での応対もアルバイトで身に付けたと話す。宮澤さんも直接、区民と接する業務に関わりたいと希望している。

区民に親しまれ、信頼される職員になりたい

新人二人の話からは、区民に親しまれ、信頼される職員になりたいとの思いが伝わってきた。

直に区民に接する業務に就きたいとの抱負も共通している。古俣さんにそう感想を伝えると、「そうですね。すんなり区民目線に立てるというか。区民の方々に喜んでもらえるサービスを提供できるようになりたい、という気持ちが強いですよね。接遇研修に対する意欲も総じて高いですし。逆に『お役所仕事』って何ですか、という感じです。社会も変わり、若い人ほどそうした傾向になってきているようです。アルバイトで接客を経験していることも大きいでしょうね」と近年の傾向を語ってくれた。

そう言えば、新人職員の一人、宮澤さんはこんなふうに抱負を述べていた。「窓口業務と言っても、福祉関連であれば親しみやすさが優先されるでしょうし、戸籍係であればテキパキとした迅速さが求められます。将来、どんな窓口に就いても対応できるように、一つずつ身に付けていきたいです」。

2期目の就任に当たり、品川区の濱野健区長は区民に向けて、こんなメッセージを送っている（品川区ホームページ「区長からのメッセージ」第47号）。

「本年7月に行った『第19回品川区世論調査』で、『品川区にずっと住みたい』『当分住みたい』とお答えいただいた方が合わせて過去最高の89・7%となりました。大変うれしく思うとともに、この数字の重みを実感しています。

（中略）また、区民の皆さんとの『協働』をまちづくりの基本に据え、行政だけが一方的にサービスを行うのではなく、区民の皆さんの積極的なアイデアを実行に移していただけるよう、情報交換のしくみ、活動の場、地域振興基金などさまざまな支援を行っていきます。『品川区は住みやすい』『ずっと住み続けたい』、さらには『本当に住んでいてよかった』と言っていただける品川区を目指して、全力で取り組んでまいります」。

他に先駆けて「イメージアップ運動」に取り組み、庁内に新風を吹き込んだ品川区役所。新たな時代に育った新人たちがその持ち味を発揮し、生き生きと活躍してくれることだろう。