

# 令和元年度 職員提案応募用紙

受理番号 R1-02

標 題	電話対応について	
提案を総括すべき課	人事課	
	改善前	改善後
	1 「回す」「お返しします」 2 受話器を置く(静かに) 3 受話器を手で押さえ話す  市役所の職員は、電話研修がなく、周りを真似て、(もしくは独自に)電話対応をしています。自分に敬語を使用したり、携帯電話の普及により、電話マナーが知らない若者が多く見受けられます。また、若者に限らず、見本となる電話の受け答えができる職員が少数に限られているのが現状です。	1 →「おつなぎします」 2 →手(指)で切る 3 →保留・フックを使用する  「電話のマナー研修」を実施することで、感じのいい市役所になります。
	改善効果	実践状況
	無用なトラブルを避け、市民・事業者から信頼ある市役所とし、気持ちのいい職場環境となります。	提案内容を既に実践している場合はここにチェックを↓

※写真等の添付可