

ひらめき箱(意見・要望等)対応状況

番号	4	開封日	平成24年5月15日
ご 意 見			
<p>今日(5/8)10:30位に裏口から市役所にはいろうとしたら、水道が並んでいる場所の横に男の人達が4名位タバコを吸ったりしていた。通るのに「お早うございます。」とあいさつしたが、誰も答えず知らん顔をしていたのでとても気分が悪い。あいさつが1日の始まりという言葉を知らないのだろうか・・・</p> <p>又、通路をふさぐように並んでいる為通行にとっても邪魔になる。</p> <p style="text-align: right;">(投函日 平成24年 5月 8日)</p>			
回 答			
<p>ご意見につきまして、総務課がお答えします。</p> <p>1 職員の挨拶について</p> <p>お客様から先にご挨拶をされたにもかかわらず、答礼がなかったというご指摘につきまして、大変失礼な対応であったと存じます。深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>挨拶につきましては、職員のほうから先に挨拶を申し上げることを行動指針として、朝礼などでも「先手挨拶」の徹底を図り、職場及び職員一人一人が、日々心がけているところでございます。</p> <p>しかし、現実には、一部に実践ができておらず、お客様にご不快な思いを与える結果になってしまい、大変残念に思っておるところでございます。</p> <p>このご意見を職員一人一人が自らの接遇態度を振り返る機会とさせていただき、改めて、職員の接遇力の向上に努めてまいりたいと存じます。</p> <p>2 通路の通行について</p> <p>市役所裏口付近の通路をふさぐように職員が並んでいるため、お客様の通行の邪魔になったというご指摘につきましては、お急ぎのところ大変ご迷惑をおかけしたものと存じます。深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>原因としましては、何らかの理由で指定の喫煙所の外で喫煙していることにより、通路をふさいでしまったことによるものと考えております。</p> <p>つきましては、以下2点の対応策を実施してまいりたいと存じます。</p> <p>(1) 所定の喫煙所以外では喫煙をしないようルール、マナーの徹底</p> <p>(2) お客様の通路近くにある喫煙所について設置位置の見直しを検討</p> <p>以上、お答え申し上げます。</p> <p>この度は、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>			