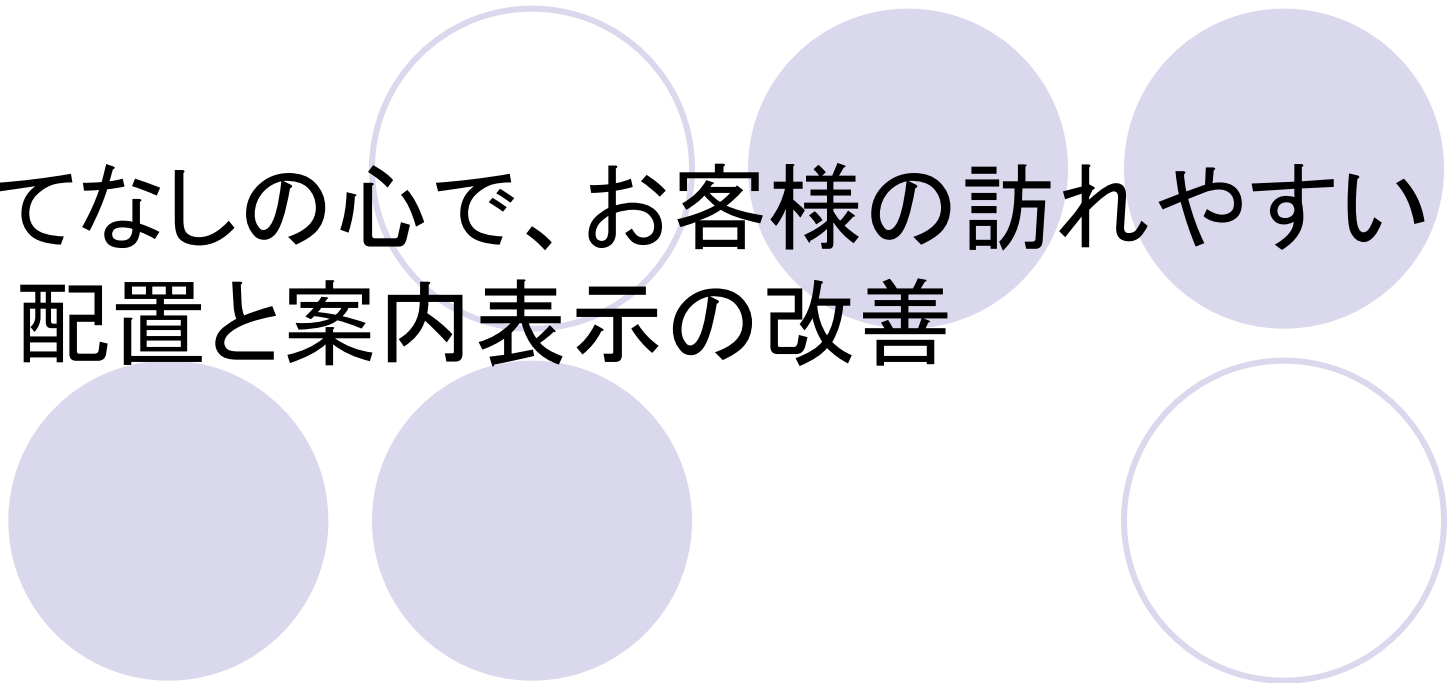


平成25年度駒やかカイゼン運動発表資料



おもてなしの心で、お客様の訪れやすい
窓口配置と案内表示の改善

平成25年12月18日

建設部建設課

1. はじめに

●改善運動に取り組むにあたって

多くの職員が取組めるよう、各係の有志からなる実行委員会を組織

●取組みテーマの選定方針

- ・お客様の目線で考える
- ・少ない投資で大きな効果が見込めるものを選定する

●取組みテーマの決定

『おもてなしの心で、お客様の訪れやすい窓口配置と案内表示の改善』

アイデア提案と投票シート (実行委員会資料)

	ありがたみ		必要な資材・労力		投票欄					
	だれが	どのくらい	資材	労力	A	B	C	D	E	合計
案1	職員	大	小	中	1					1
案2	職員	小	小	小	1					1
案3	職員と市民	大	小	中	1	1	1	1	1	5
案4	職員と市民	大	小	大	1	1	1	1	1	5
案5	職員	小	小	小				1		1

2. 改善前の問題点

●改善前の状況



●問題点とその原因

1. お客様が多いときは、立ったまま対応せざるを得ない
2. お客様が目的とする係の窓口スムーズにたどり着けない
3. 職員がお客様を所定の係に案内しなければならぬ



着席して対応ができる窓口テーブルと椅子の不足



案内表示が分かりにくい



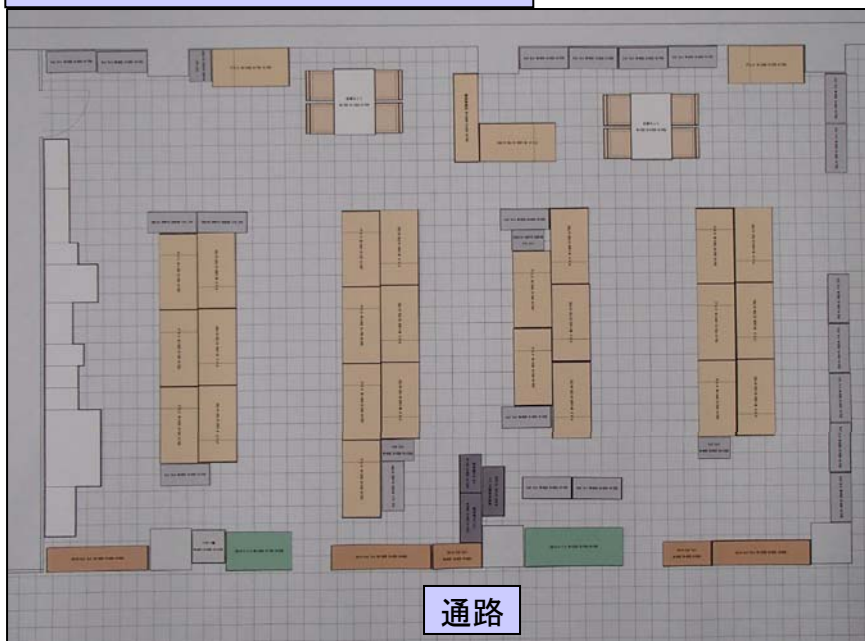
案内表示が分かりにくい

3. 改善作業について

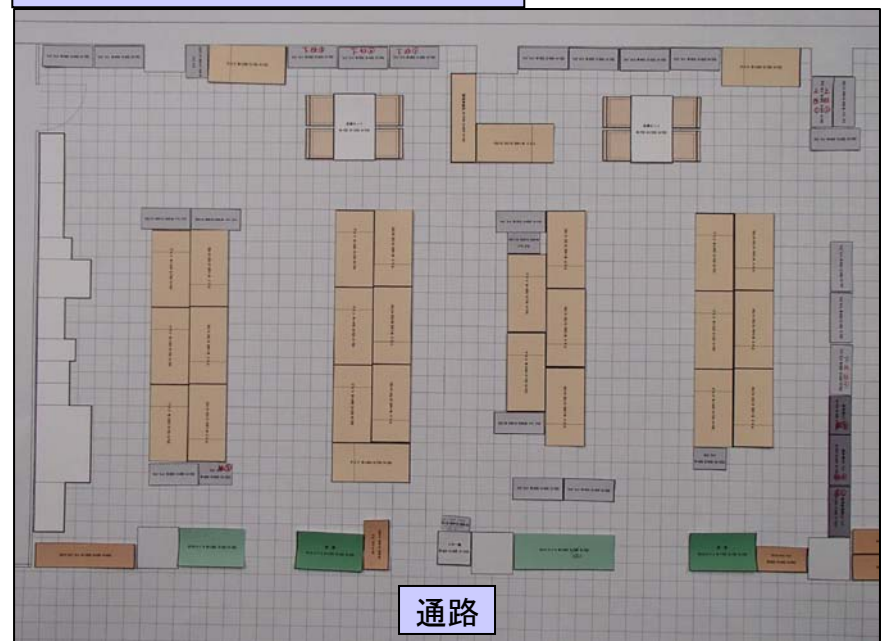
●改善作業の内容

1. 窓口のカウンターを撤去して、テーブルと椅子を設置
2. 案内表示を設置(壁面、床面、エレベーターホール)

改善前のレイアウト



改善後のレイアウト



●改善作業の様子

実行委員会



カウンターの撤去



案内表示の設置



4. 改善後の効果について

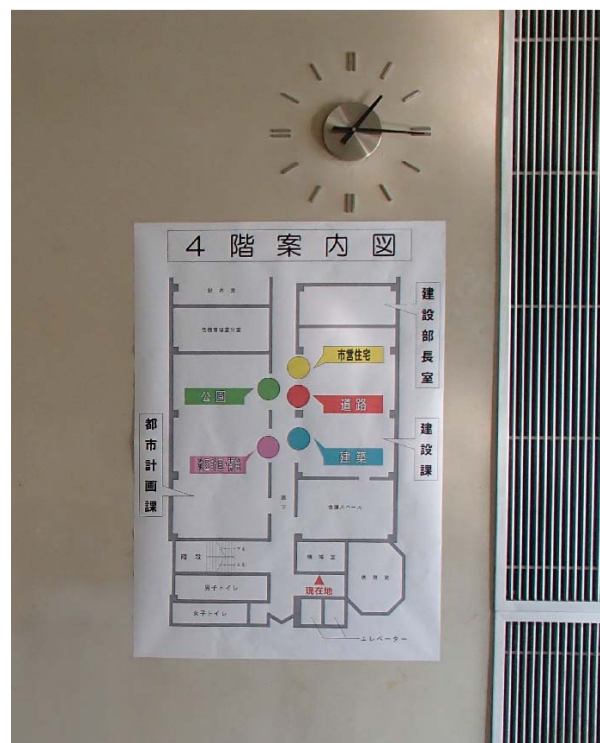
- 改善後の状況
窓口の様子



床面の案内表示



エレベーターホールの案内表示



●改善による効果

①窓口テーブルと椅子の増設について

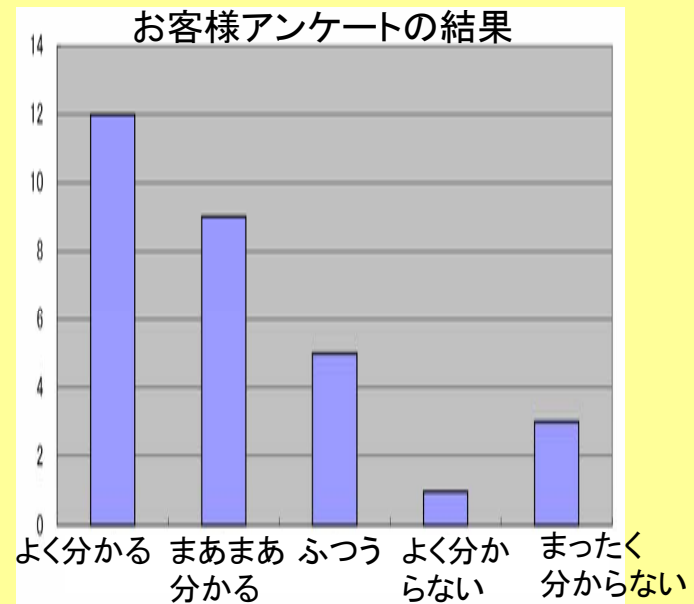
		改善前	改善後	比較
窓口テーブル	長さ(m)	3.00	5.40	増 180%
	面積(m ²)	2.01	3.69	増 180%
椅子(個)		4	8	増 200%



お客様の満足度UP

②案内表示について

- ・壁面、床面、エレベーターホールに目立つ色で案内表示を実施
- ・表示の分かりやすさについて、お客様アンケートを1ヶ月間実施



お客様の満足度UP
職員の効率UP

5. おわりに

- ・窓口テーブルと椅子の増設や案内表示の設置により、お客様の満足度を上げることができた。
- ・窓口配置の改善に伴って書棚の整理を行った結果、見通しが良くなり、明るい雰囲気フロアとなった。
- ・お客様アンケートを実施し、効果の検証ができた。
また、その中間結果を基に、強化月間中に、より良いものに再改善した。
- ・改善に使用した資材は、余剰品や一般的な文房具であり、非常に安価にできた。
- ・お客様の目線で、改善に取り組むテーマを選定することができた。
- ・実行委員会を通して、若い職員が率先して意見を出し合う取り組みができた。