

担当者覚えていただく！ ネームボードの設置

天童市 健康福祉部 社会福祉課



○窓口対応の基本

- ごあいさつ
 - 担当者が名乗る
 - ご用件をお聞きする
- 

○再度お問い合わせの際

- ・名前を忘れてしまっている
- ・間違っ覚えてしまう

○現状として

名前を伝える手段は

- ・職員が名乗る
- ・職員証(ネームプレート)を見てもらう

○それではなかなか

- ・不安や緊張
- ・職員証の文字が小さい

○問題として

- ・担当者を確認するために1から説明しなおしてもらおう
- ・担当者不在の場合は、説明した上に、また更に待つことになる

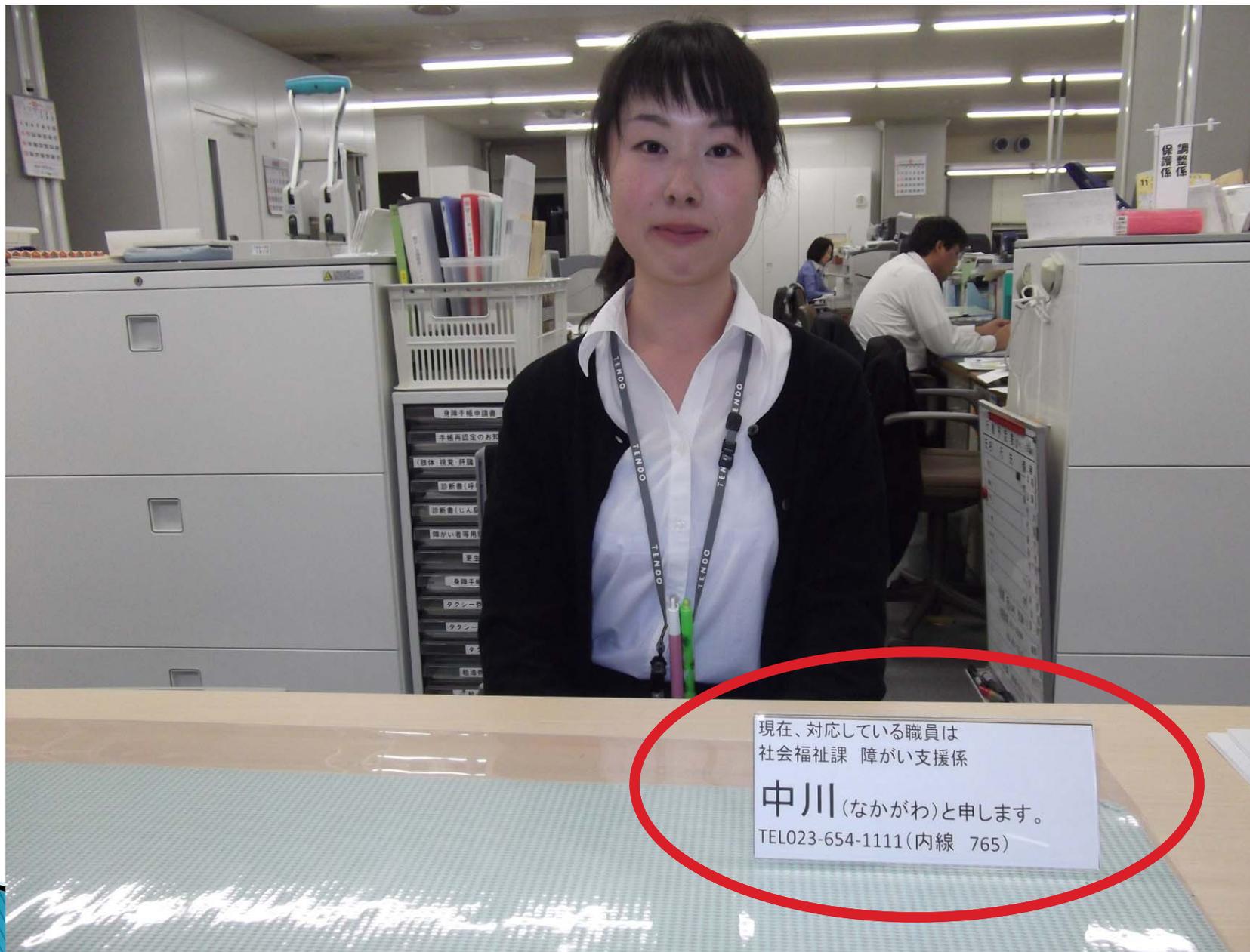
○記憶に残してもらおうために

- ・名前を大きく表示
- ・お客様と職員の間を目に入りやすい位置へ設置

○Before



○After



○実施の効果として

- ・取次ぎがスムーズに
- ・安心感が生まれる

○実施後に残った課題

- ・使用頻度の低下
- ・多忙な時に忘れてしまいがち

ご清聴ありがとうございました。



TENDO®