

覆面調査員(ミステリーショッパー) による窓口等サービス評価

熊本県 人吉市

人口：36,597人

面積：210.55km²

担当部署：市民環境課・企画課

概要

本市の行政改革の取組として実施してきた接客研修と実績を踏まえて、民間企業の手法による窓口等サービス評価を実施することで、民間（プロ）の視点からの接遇サービスを検証し、さらなる市民サービスの向上を図ることを目的とする。

選定理由

（熊本県コメント）

地方自治体の基本となる住民に対する窓口サービスを検証する取組である。今回の検証により自己評価と第三者による評価の差が浮き彫りになっており、第三者による公平な評価の重要性が分かる事例である。今後は、市民意識調査を含めた検証結果で明らかとなった課題・問題点を活かした継続的な取組が期待される。

背景

平成19年度が本市の第3次行政改革大綱の取組における最終年度であり、「顧客本位の窓口サービスの提供」という点に重点的に取り組んできた。そこで、取組5年間の検証として「顧客（市民）本位に市役所は本当に変わったのか？」「雰囲気や職員の印象はどうか？」といった疑問の声と現実の差を把握するため第三者のプロの視点から数値による評価を実施した。検証結果をもとに、弱点の抽出、原因分析等を行い、改善策を次期行政改革に反映させるために今回の取組を行ったところである。

具体的内容

窓口対応と電話対応の接客サービスチェックを行い、業務改善と情報の共有化を図るもの。専門的知識とノウハウを有し公平な調査とデータを確保するため、接客業務コンサルタントに調査業務を委託した。

(1) 利害関係を一切持たない第三者による公平な調査を実施。

(2) 基礎的な接客対応等について調査（各項目5点とし、50点を満点とする）。

【窓口対応】・・・「好感の持てる表情」「正対、共感的な態度」「丁寧さ（方言可）・書類の授受」「整理整頓（執務室）」「清潔感のある服装」などの10項目

【電話対応】・・・「ベルは3回以内を取る」「丁寧さ（方言可）」「第一声のルール」「終話の一言」「相談内容に対する知識」などの10項目

(3) 調査対象 全課（フロアマネージャー含む）

(4) 期間 平成19年11月1日～平成20年1月10日

(5) 庁内職員で組織されるサービス推進委員会において調査結果を分析・検証、全庁的に調査結果を共有して業務改善を推進。

【参考：接客サービス調査票（電話用）】

接客サービス調査票（電話用）			
団体名	調査箇所	課(局)名	調査員NO.
人吉市役所	本庁1階		
調査年月日	時刻	天候	性別
平成 年 月 日			年齢
被調査者			
職員氏名	質問事項		
調査項目(10項目) ※別途評価基準あり			
●	1 ○○○○	配点	点数
●	2 ●●●	5	3
●	3 ●●●	5	4
△△	4 △△△	5	3
◇	5 ◆◆◆	5	4
◇	6 ◇◇◇◇	5	2
◇	7 □□□□	5	4
■	8 ■■■■	5	4
※※	9 ※※※※	5	2
○	10	5	4
○	10 -----	5	4
合計点		50	34 点
所見:気づいたところ、良い点、改善点			

取組中の課題・問題点

問題点等は特に無いが、強いてあげるならば、全国的にはあまり例をみない試みであるため、委託先の選定、調査項目の配点基準及び各課への質問事項等を実施所管課で定める必要があった。

工夫点

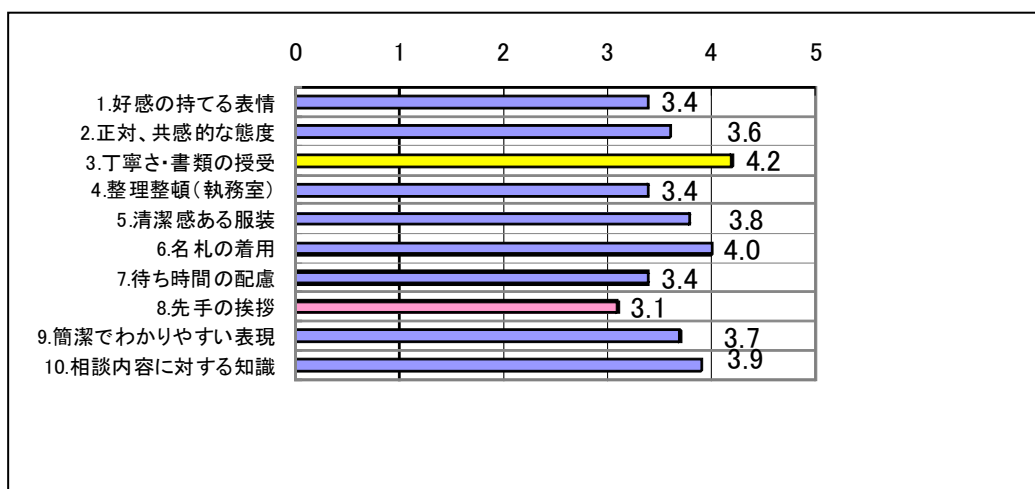
本取組はあくまでも検証であり、結果により逆に職員の意欲が後退することの無いよう、抜き打ち調査ではあるが調査を実施する旨の事前の告知をした。

なお、調査結果の公表の際にグラフ等を用い、課名と点数は示したものの、対応者は誰かわからないよう配慮した。

効果

「窓口」と「電話」によるチェックを実施したが、行政改革の重点取組で「窓口」接客研修を重点的に実施してきたこともあり、プロの分析結果から見ても、比較的「窓口」分野における成果は向上しているようである。コンサルタントによる分析を踏まえて今回浮き彫りになった問題点を抽出し、原因分析等を行うとともに改善策を早急に検討し、全庁を挙げた改善運動に取り組む予定。継続的に取り組むことで、さらなる「組織的な接客能力の向上」に努める必要がある。

【参考：窓口対応検証 項目別平均グラフ】



【参考：総合結果】

項目内容	誠実さ		丁寧さ	安心感			気配り	礼儀	専門性		合計
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
好感の持てる表情	3.4	3.6	4.2	3.4	3.8	4.0	3.4	3.1	3.7	3.9	36.5

住民（職員）の反応・評価

住民には公表していないので反応はわからないが、同時期に「市民意識調査」を無作為抽出 1,000 名に実施した。その結果としては「以前からするとどの窓口部門も敬服に値する（変わった）。」といった肯定的な意見もある一方で「窓口へ来ているのに誰も立とうとしない。」といった接客の大前提を指摘する声もある。総合的な意見としては、取組の 5 年間で接客対応が向上したとはまだまだ言い難いようである。

また、職員の反応としては、調査項目ごとに課の点数結果を表したことで相対評価をすることができ、職員間に「見られている、評価されている」という意識が芽生えた。自分達では対応が向上していたと思っていた点がプロの視点からするとまだまだ低い点数であり、自己満足と現実との差を実感したようである。

フォローアップ

現時点では庁内で調査結果を公表したにすぎず、原因分析をもとにした全庁をあげての改善運動にまでは至っていない。次期行政改革（平成 21 年度から）で各課目標を定めた改善運動に取り組む予定。

今後の課題

今回の調査において、調査項目ごとに数値（点数）で表したことで今後の課題・問題点が抽出された。点数が低かった項目を次期行政改革において「さわやか運動（仮称）」と題して重点的に取り組むことで継続的に接客能力の向上を図る必要がある。

今後取り組む自治体に向けた助言

どのような調査項目にウエイト（配点）を置くかが大事。また、当然のことであるが、やりっ放しではなく P D C A サイクルの視点で調査結果をいかに改善取組につなげることができるかが大事。