

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

【都市整備局】

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期
<p>仙台市泉中央駅前駐車場</p>	<p>駐車場の利用料金精算時、領収書を不要とするお客様が領収書を取らずに放置するケースがあった。他の利用者が領収書を取り違えることがありクレームになったことがあった。また、領収書が場内に捨てられ、ゴミとなるケースもあった。対策として精算機に領収書回収ボックスを設置。</p>	<p>お客様が不要な領収書を回収ボックスに入れるようになり、領収書の取り違いによるクレームは減少。また、場内に領収書が捨てられるケースが減少。</p>	<p>令和4年7月</p>
<p>市営住宅</p>	<p>クレーム対応に関する社内研修を実施。クレームの種別や対処方法について学んだ。また事務所の職員全員が電話対応検定を受験し、電話対応等の実践的な対処を学習するなど自己啓発に努めている。</p>	<p>社内研修で様々な入居者対応事例やフローを職員間で共有することで、入居者対応を冷静に行うことができ、入居者を刺激したことによる苦情が減った。</p>	<p>令和5年3月</p>