



最優秀
チャレンジ賞

CHALLENGE SHEET NO.1

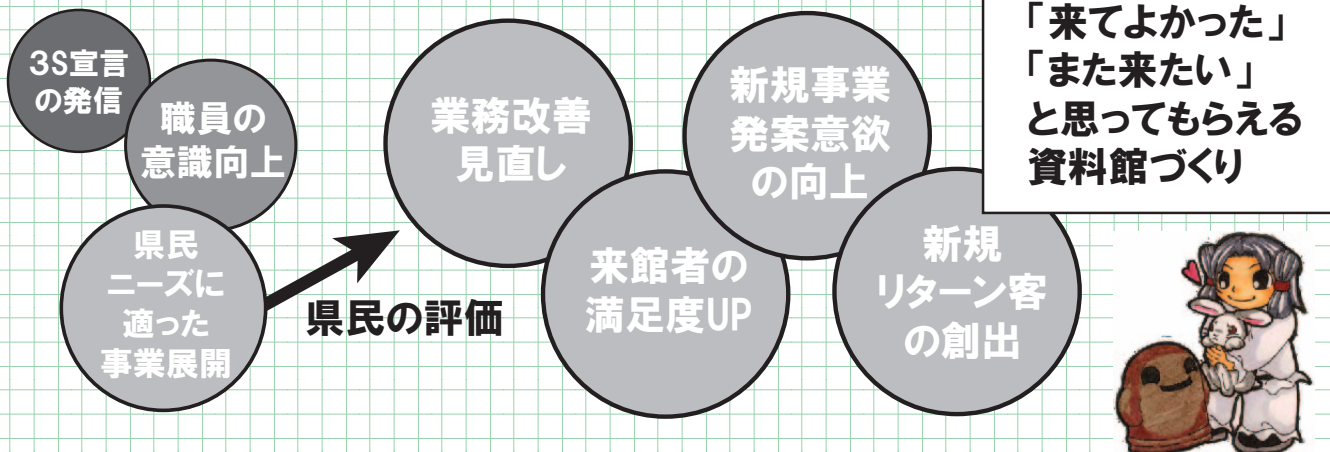


県職員、県職員による、県民のためのサービス向上運動
Saitama Pref. 3S Challenge 2004
埼玉県3Sチャレンジ

さきたま資料館『SoftでSafeな資料館(shiryokan)づくり』

運動のねらい

concept



具体的な取組

challenge

① 3S宣言の発信



ホームページで宣言



玄関前・館内に表示

② 県民の評価



アドバイスボックスを設置（職員自作）
※ 県産材（西川材）を使用

③ 県民ニーズに適った事業展開

「さわやかマニュアル」（身だしなみ）「おはようマニュアル」（来客接遇）「もしもしマニュアル」（電話対応）

さまざまなマニュアルを作成、職員だけでなく、パート、警備会社、清掃会社へも配布・徹底

④ 新規事業発案意欲の向上＝職員提案による事業実施



行田郵便局の出張販売



鴻巣女子高との共催茶会の実施



職員によるオリジナルグッズの開発と販売（売上を県収入へ）



オリジナル
写真付き
切手の販売



アマチュアバンド ストリートライブ



障害者誘導サインを設置

1 誰のための運動なのか＝対象の明確化

発想の原点：公の施設として広く利用者のみなさんに親しまなければならない

2 チャレンジすることを館の内外に宣言

ホームページ・館の玄関などに表示：利用者だけでなく職員にも周知徹底

3 接客マニュアルの作成・周知・徹底

身だしなみ・接遇・電話対応・質問回答をマニュアル化
→ 職員だけでなくパート、警備・清掃委託会社まで徹底

4 利用者の声を聞きそれをもとに発想

アドバイスボックスの設置

5 職員提案をもとに事業を実施：さらなる意欲向上へ

職員提案にもとづき各種事業を実施、利用者の評価をフィードバックしてさらなる工夫

● 事業化の例 ●

「さきたま風土記の丘の文化祭」における事業の実施
(行田郵便局の出張販売・オリジナル写真付きの切手とハガキ作成販売・鴻巣女子高や行田養護学校との共催・職員によるアマチュアストリートライブ)
職員によるオリジナルグッズの作成販売(売上金は県収入に)
障害者誘導サインの設置

ここが使える！ 参考にして明日からでもできるところ

- ◎ 接客マニュアルの作成と徹底
- ◎ ホームページの見やすいリニューアル
- ◎ アドバイスボックスの設置
- ◎ 小さなアイデアの実現

challenge!

message from challenger

～さきたま資料館からメッセージ～

お客様に「ありがとう。」と言っていたく歓びを実感できるようになった今日この頃。極上のご褒美を頂戴するには、私共がまず、「ありがとうございます。」の気持ちでいなくてはならないことも再認識することができました。これも3Sチャレンジのお陰であると考えております。小さな組織が行った小さな取組の積み重ね。当たり前前を当たり前前にはやっただけとも言えますが、当たり前前を違った視点で見直したとき、新しい発想とエネルギーが湧き出ることを今回のチャレンジが教えてくれました。まさに、「感謝」の一言です。加えて、最優秀賞に選出いただき、職員一同厚くあつくお礼を申し上げます。ありがとうございました。