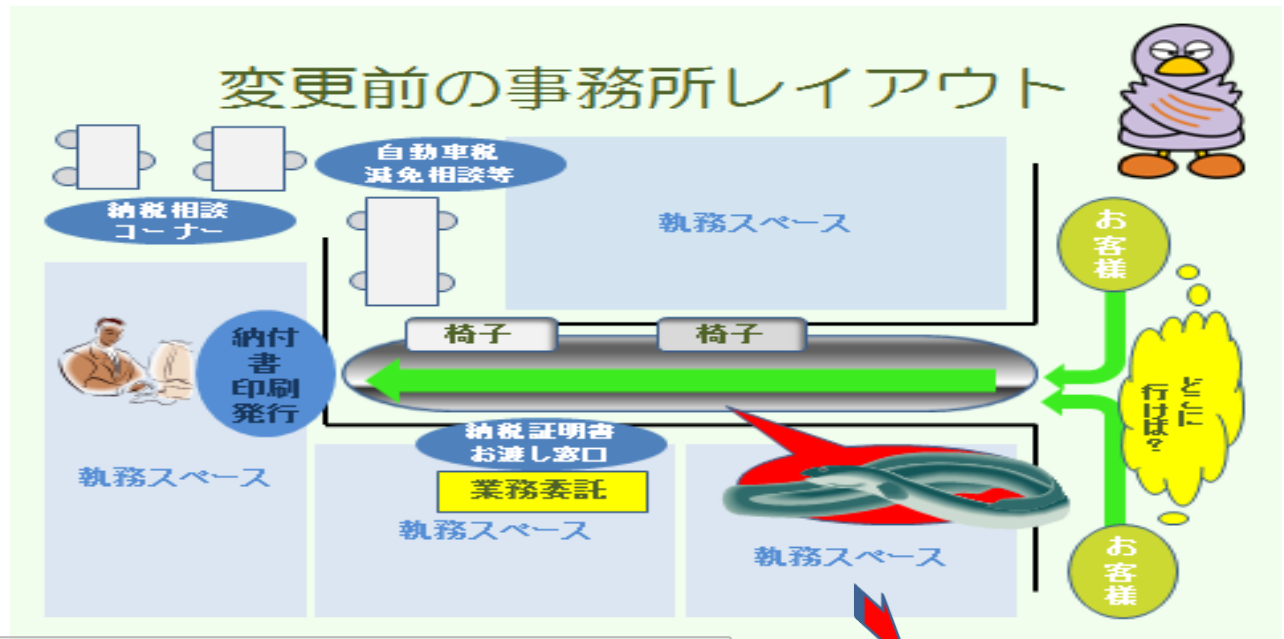




取組テーマ	取組課所
「ようこそ お客様！」～どうぞ こちらへ～	川口県税事務所

現状と課題



【現状】

- 「ウナギ」の寝床状態の所内通路
- 窓口の混雑
- プライバシーの確保に限界



【課題】

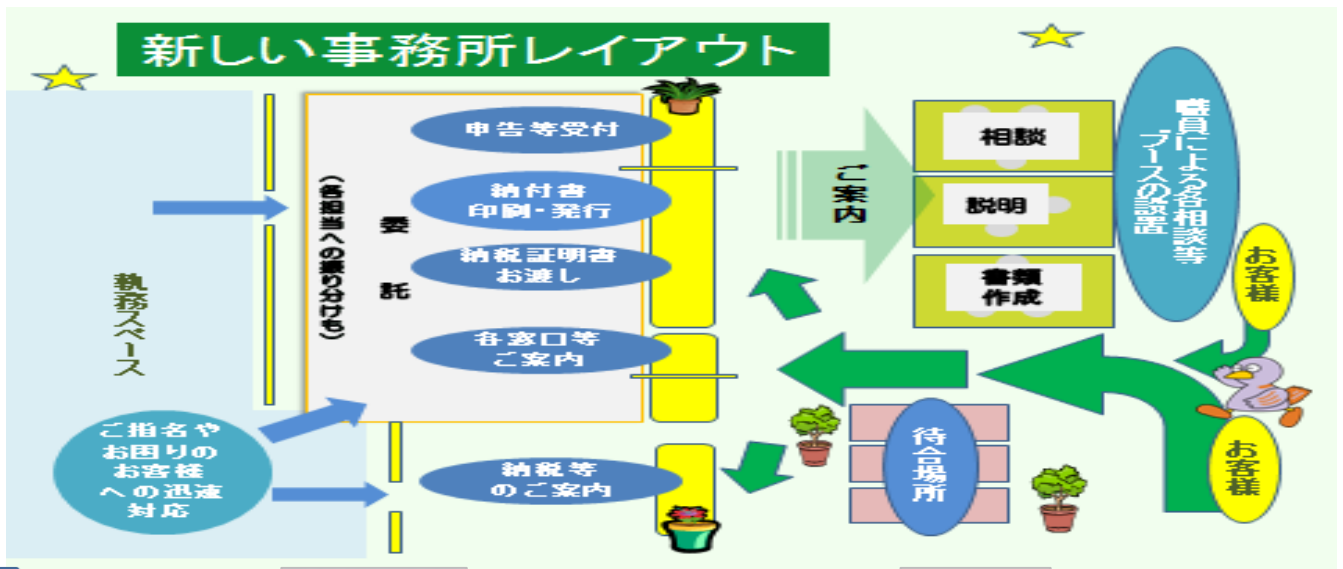
- お客様の満足度の向上
- 税務情報の保護
- 「民間の力」=業務委託の力発揮



お客様へのサービス向上の視点にたって
レイアウトを変更

* 業務委託～今年度から、川口県税事務所の窓口業務において試験的に導入

取組の内容

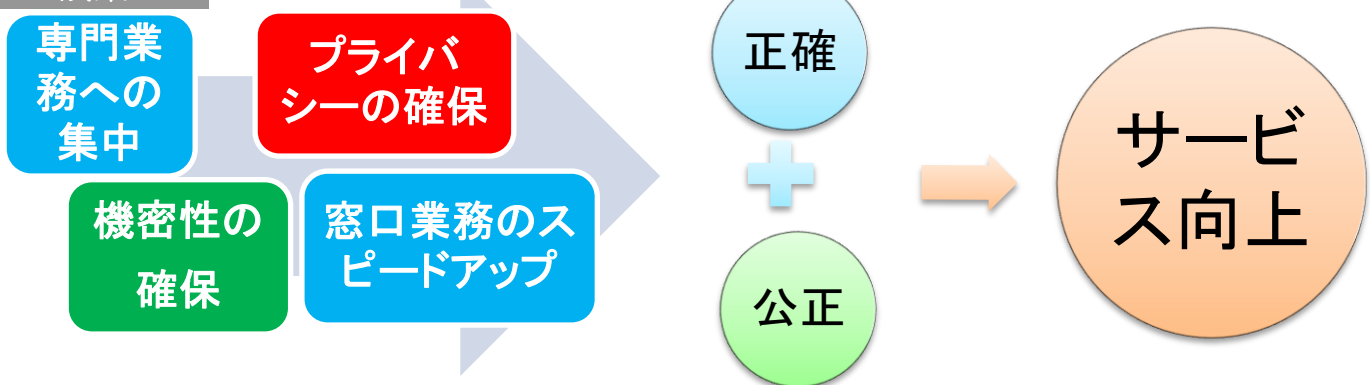


Before

After



取組による成果



取組課所のメッセージ

お客様へのサービス向上の視点に立って、事務所のレイアウトを変更しました。取組の過程では、職員横断組織である「元気委員会」で活発な議論を重ねるなど、職員の知恵と熱意を結集し、高いモチベーションを引き出しました。私たちは、今回のレイアウト変更はあくまで出発点と考え、新しいレイアウトに工夫を加え、日々の仕事の中で、サービス向上に結びつく事務改善を実現していきます。また、このレイアウトが、より効率的・効果的な事務執行を可能とする県税事務所レイアウトのモデルを提供できるのではないかと考えています。