

## 平成 30 年度 事務所 事業計画

### 【基本方針】

気持ちのいい笑顔・行動・立居振舞を実践し、信頼される事務所を作り上げる。

### 【年間目標】

- ① 接遇マナーの向上に努め『どこにも負けないふるさとらしいホスピタリティ』を目指す
- ② 事務作業の効率アップ
- ③ 新人事務員の定着化をはかる

### 【実践計画】

- ① 接遇マナーの向上に努め『どこにも負けないふるさとらしいホスピタリティ』を目指す
  - ・新人事務員に対して、ふるさとらしい言葉遣いと言動を指導する。言葉は丁寧語で誰にも好感を持たれる、言葉遣いを実践する。同時に、来客者に好印象を持たれる身だしなみを心がける。
  - ・お客様が期待されているサービスとは何か、常に考え自身の行動を行う。そして、常に先を読んだ行動を意識する。
  - ・事務職員全員が、来客者及びご利用者様に対して、施設に来ていただいてありがとうございますの気持ちを忘れずおもてなしの精神で接する。
- ② 事務作業の効率アップ
  - ・事務職員の多数が入れ替わったため、全員の能力の底上げを行う。底上げを行った後、問題点を探りだし解消していく。
  - ・前例にとらわれず、効率アップの為に改善するべきところは、改善するようにする。正しく改善するために、職員間のコミュニケーションを活発化して、意見の出やすい環境を構築する。
- ③ 新人事務員の定着化をはかる
  - ・新入職員の定着化をはかる。定着なくして、レベルアップは、はかれないので特に力をいれて取り組んでいく。新入職員に対して、丁寧な指導とコミュニケーションに力をいれて、早期に戦力となる様に指導していく。
  - ・昨年同様、職員同士が気遣い・気配り・協力を忘れず、風通しの良い環境を作る。働きやすい事務所を事務職員全員で作りに上げる。