

平成 30 年度 事務所 事業報告

【基本方針】

気持ちのいい笑顔・行動・立い振る舞いを実践し、信頼される事務所を作り上げる。

【年間目標】

- ① 接客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図る

【実践報告】

- ①接客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

言葉遣いについては、継続して取り組み、現在は声のトーンや表情、話し方などを改善点として取り組んでいます。30年度は、言葉遣いは丁寧だが、その他の面では、不十分な対応があり、どこにも負けないホスピタリティまでは、到達する事が出来ませんでした。今後は、会議などで注意を促すなど取り組みに力を入れていきます。

- ②事務作業の効率アップ

職員間の業務の引継ぎなどがあり、効率化を行えるレベルに職員が達する事が出来ませんでした。ミスも発生し、まずは現状の業務を正確に行う事に力点を置いた行動に終始する状況でした。次年度は、各職員の正確性・スピードを高め、職員のコミュニケーションを活発化して、職員間の信頼関係を強めていきたいと考えます。

- ③新人事務員の定着化を図る

業務の正確性、スピードを上げるためにも、職員の定着は不可欠である。しかしながら、現状職員の定着をはかることができず、入れ替わりの激しい1年となりました。現在の事務職員の勤続年数の内訳をみると、入職から1年未満の職員で占められています。次年度も継続して職員の定着化をはかるため、業務の効率化、新人職員と既存の職員のスキルの差の解消により、働きやすい環境を整えていきます。

【苦情受付】 1 件

K氏家族様をご利用料金の精算に来られた時に、事務員が請求書の金額と違う料金を口頭で案内した結果、家族様より指摘を受けました。