

3 「窓口で迷わない証明申請」

所属 岩槻区課税課

成果

改善前

証明を取りに来られる方が、申請用紙の所在が分からず窓口担当職員に聞くケースがある。

申請書と同色の用紙で申請書の案内をすることにより、場所がわかりやすくなり、お客様が迷うことなく申請書を手にすることができ。また、申請用紙の所在を職員に尋ねる回数も減ることで、窓口における雑然としている状況も解消できる。

取組内容

申請様式を置いてある記載台の申請書類ごとに何の申請書なのか大きな表示をし、さらに分かりやすくする。



ひとことPR

窓口での、お客様にとって一番の満足は、職員の親切な対応はもとより、案内表示の分りやすさ・快適さが重要である。今回の改善は、お客様の立場に立った、非常に工夫された改善です。

2次審査委員からのコメント

- 顧客の視線を意識した好例。
- 市民目線の気配りを評価したい。
- 申請書が分かりやすいことで市民満足度もアップすると思う。
- 窓口での最初の印象がよいと、その後の対応についても印象がよくなると思う。
- 申請書と同色の用紙を使う工夫がよい。
- 用紙の列の横の列を使うことで、よりわかりやすくなっている点も注目。