

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
公益財団法人 仙台市建設公社 (管理課・収納課)	来客窓口カウンターに仕切りを設置しました。	書類の記入時等、個人情報を守ることができ、安心してご利用いただいております。	平成29年4月	
公益財団法人 仙台市建設公社 (募集課)	複数ある来客窓口カウンター間の間隔を開けるようレイアウト変更し、併せて仕切りを設置し独立型にしました。	書類の記入や相談等に個人情報を守りやすくなり、安心してご利用いただいております。	平成29年4月	
公益財団法人 仙台市建設公社 (収納課)	各種申請時等利用者の来訪が増加する時期の案内表示を、大きな文字で表記しました。	特に高齢の方から「看板を目にしてホッとした」「目的地にたどり着いた感じ」など安堵の表情と言葉をいただいている。	平成29年4月	
公益財団法人 仙台市建設公社 (募集課・収納課)	入口の課名表示の字を大きくしました。	目的地が分かりやすくなり、廊下で戸惑う方が減りました。	平成29年6月	
公益財団法人 仙台市建設公社 (募集課)	住宅の入居申込書の記入欄の一部の間隔を広げました。	申込者が住所を記入しやすくなり、字の判別もしやすくなりました。	平成29年12月	

接遇等市民サービスの改善の成果の事例

施設名	改善項目	改善の成果	実施時期	利用者アンケートの指摘により改善した場合に○を記載
泉中央駅前 駐車場	職員によって知識や経験に違いがあり接客対応に差が出てしまい、利用者から苦情を受けることがあったことから、個人情報の取扱い、接客マナー、事故防止対策等の研修を強化。職員間での接客対応に差が出ないようにした。	職員の接遇能力の向上につながっており、利用者からの苦情が減少した。	平成29年4月	