

保健センターでの電話対応

先日、がん検診の日程変更の電話を致しました。

名前の確認、住所の確認、電話番号の確認等されたのですが、その際「お客様のお名前は～」 「お客様のご住所は～」 「お客様のお電話番号は～」 と。

役場職員の方が町民に対して「お客様」と呼称するのはいささか違和感を感じました。

■ 回 答

貴重なご意見を賜り、心より感謝いたします。

総務課では、令和4年2月「酒々井町職員接遇マニュアル」を改訂し、全職員に対して周知いたしました。マニュアルの中では、「町民、来庁者、問合せ者」を総称し「お客様」としています。これは、広く一般的に使用されている「店で物を買ったり、注文したりする人」の他に、「訪ねてくる人、招かれてくる人」を意味する「客」を引用しているためです。

町民の皆様を「お客様」と呼称することは、町職員のマナーとして理解していただきたくお願い申し上げます。

担当課 《総務課》