

「クレームに学ぶ クレームゼロ運動」を推進

信頼される日本一の市役所を目指して



須坂市総務部総務課
行政改革推進係長

● 寺沢隆宏

これまでの経緯と目的

須坂市では平成17年10月に制定した「須坂市役所の理念」に掲げる、「信頼され活気ある日本一の市役所づくり」を実現するための行動目標について、各職場から提出された案をもとに各部署の課長級職員による会議で検討を重ねました。

その結果、「クレームに学ぶ クレームゼロ運動」を行動目標とすることを決定し、こうした運動の推進機関として、平成20年度に新たに「日本一の市役所づくり推進委員会」を設置しました。

同委員会は総務部長が委員長となり、各部署から推薦を受けた課長級職員で構成しています。その主な任務は、①職場の現状分析②目標を検討し、部長会議に提案③各職場に対する目標の浸透④目標達成の取り組みに対する助言の4点で、委員会は2カ月に1回開催し、各職場から提出されたクレーム報告の検証など

を行っています。

クレームゼロ運動の内容

「クレームゼロ」といっても、単にクレームを無くそうという取り組みではありません。クレームはしっかりいただき、記録・分析したうえできちんと対応していこうというものです。

運動の成果として、クレームが減っていくという考えですが、未然に防げるクレームには積極的に対処していきます。このクレームゼロに向けた全職員共通の具体的な行動は次のとおりです。

- ① あいさつの励行
- ② すばやい声かけ
- ③ 第一に現場の確認
- ④ 期限の厳守

また、クレームに対する統一的な取り扱いについて検討した結果、対応手順を策定しました。この手順に基づき対応したクレーム内容を「日本一の市役所づくり推進委員会」に

おいて検証した上で、クレーム発生から検証までの経過を全職員に素早く周知し、日本一の市役所づくりに役立てています。

クレームを業務改善のきっかけに

以前はクレームに対する統一的な基準がなく、個人ごとに対応していましたが、対応手順を定めたことで突然のクレームにも冷静に対処できるようにになりました。また、クレームをただ単に苦情と受け止め、「何で私が言われなければならぬのか?」「苦情を言われてしまった。運が悪かったな...」などと消極的な態度に陥ることなく、クレームを積極的に業務の改善につなげるきっかけとするようになりました。

また、クレーム報告部署（総務課）を明確にし、クレーム内容を様式にしたがい

速やかに報告することで、クレーム情報の集約と共有が可能となりました。

今後の課題

そうは言っても、やはり突然怒られて苦情を言われると、「クレームに学ぶ」という気持ちにはなれず、気持ちも沈み、早く忘れてしまいたいというものは正直あると思います。

クレーム報告の様式

クレーム報告・記録用紙

年 月 日

総務課長 あて

報告者 (所属) 長の名前:

次のとおりクレーム報告をします。

クレームの日時	
クレームの内容 (概要を簡潔に)	
発生までの経過と背景(できるだけ詳細に、そのときの心理描写も含めて)	
考えられる原因 (簡潔書きで)	
対策(簡潔書きで)	
備考 (「対策後の反応」「後日談」「その後の改善内容」等を後日記入)	

だからこそ、そのような経験は、個人でも職場でも市役所全体でも2度としないよう、この経験を生かし、「クレームに学ぶ」必要があると思います。

今後はクレームの再発防止に向けて、さらに実効性を高めていくのが課題です。クレーム事例も多く蓄積されてきました。これを内容ごとに分類し、いつでも見られるクレーム対応のデータベースを整備し活用することで、さらにクレームゼロに向けて効果的に取り組むことも可能ではないかと思っています。

クレームを前向きに捉えて検証・共有することで、業務改善のアイデアに生かし、市民サービスのレベル向上に役立てていきたいと考えています。