

No. 23 職員の電話応対について（平成 31 年 2 月受付）

内容	過日、役場に電話をした際に、担当課の電話番号を調べてからかければ良かったのですが、代表番号にかけてしまいました。総務課の職員に用件を話し、担当課にまわりました。その時用件を聞かれ、次に担当者に代わり又用件を聞かれ、三度同じ事を話さなければならず、最後には話すのも嫌になる程でした。 次の人に用件を伝えるよう改善を求めます。
回答	御指摘を頂きました職員の電話応対につきまして、不快な思いをさせてしまったことに対し、深くお詫び申し上げます。 用件を伺った場合は、電話を引き継ぐ際にその旨をお伝えし、スムーズに対応できるよう心掛けておりますが、行き届かずご迷惑をおかけすることとなってしまいました。 電話の取り次ぎに関しては、迅速・正確はもとより、相手の負担を少なくする気配りをもった対応ができるようマニュアルを見直し、電話応対の向上に努めてまいりますので、御理解くださるようお願い申し上げます。