

- 品質の高い接客を目指すための収受員教育を行いました。(動画作成)(令和4年度実施)

お客様の声

- ・160円の通行料金に対して1,000円で支払おうとしたところ、収受員より「10円ありませんか」と余分な小銭の支払いを要求された。
- ・収受員が挨拶をしていない(聞こえない)。
- ・接客用語ではなく、慣れ慣れしい言葉づかいで話しかけられた。
- ・このような接客を改善するための教育を、しっかりと行っているのか。

対応状況

- ・収受員の接客に起因する苦情がお客様よりあった場合、各料金所の責任者が集まる会合にて事例と改善点を書面で共有し、その後各料金所内で展開しています。
- ・接客向上を目指した教育は上記の方法で以前より行っていましたが、「書面」では収受員1人1人に伝わりづらいという課題がありました。
- ・過去実際にあった接客に起因する苦情事案を振り返る「動画」を作成し、各料金所の収受員全員に視聴させました。視聴することで、業務対応のどこがいけなかったのか、どう改善すればよいのかを収受員自身が考えるきっかけとし、同様の苦情が起きないように接客向上に努めています。

