

整理番号：8－1

提言題名：庁舎内BGM&「いらっしゃいませ」の発声について

### 【提言の要旨】

藤代庁舎は陰気くさい雰囲気がありますのでBGMの力でこの空気を変えたらよいかと存じます。ホテルのロビーのあの雰囲気です。また来たくなるようなホスピタリティと安らぎを感じさせてくれるそんなBGMをかけてほしい。また、「いらっしゃいませ」は商売でなくとも、遠路はるばるお越しいただいた方に対する「ようこそ取手へ」という心を形にした言葉だと思います。是非、朝礼で「いらっしゃいませ」を練習していただいて実際の業務の現場で活用していただきたいです。

(令和2年11月受付)

### 【回答の要旨】

庁舎内BGMについて

藤代庁舎には藤代総合窓口課があり、様々なお手続きの方が来庁されます。なかには聴覚障害等の障害のある方もいらっしゃり、お手続きや相談の際にBGMにより聞き取りが困難になることが考えられます。すでに広告モニターからの音声も流れており、重ねてBGMを流すことで、さらに聞き取りづらくなることが想定されます。また、藤代庁舎に非常用放送設備はありますが、日常的に音楽を流すための設備とはいえず、放送を行う場合は設備を整えなければなりません。以上のことから、庁舎内でのBGM放送を現状で行うことは難しい状況です。

「いらっしゃいませ」の発声について

現在、窓口では「おはようございます」「こんにちは」「おつかれさまです」等、職員間の朝の挨拶はもちろんのこと、来庁されたお客様にも積極的にお声かけをするよう努めております。藤代庁舎には、ご親族が亡くなられてのお手続きや離婚届の提出等、さまざまな理由で来庁される方がおり、「いらっしゃいませ」と喜んで迎えられることに違和感を抱かれる方もいるかと思えます。「ようこそ取手～」という気持ちではありますが、「おはようございます」等のあいさつを今後とも積極的に行ってまいります。

今後も来庁された方が不快に感じることはないよう、手続き及び相談内容に応じた窓口対応に努めて参りたいと思います。

(藤代総合窓口課 令和2年11月回答)