

## 「皆さん こんにちは」

中津市長 奥塚 正典

あいさつには、不思議な力があります。たった一言が周りを明るくし、新しいアイデアや積極的な行動につながりやすいのです。

前職場の空港カウンターは接客サービスの真価が問われる場所でした。まずは笑顔のあいさつです。次にサービスの向上ためには、アイデアと行動の工夫が必要です。

例えば、東京である全国スポーツ大会に出かける選手たちのお預け荷物に、通常のタグに加え、受付後に空港スタッフが、もう一つタグをつけます。「全国大会頑張ってください」と自筆で書くのです。選手は、荷物を羽田空港で受け取った時に、それを初めて発見、応援メッセージを目にするわけです。大会終了後、そのタグに励まされたと言って参加した選手からお礼や感激の手紙が届きます。今度は空港スタッフが嬉しくなります。あいさつ→サービス向上のアイデアと行動→相手からの心温まるリアクション→更なる改善意欲と「正の連鎖」となります。

サービス業にとって、あいさつから始まる人のおもてなしは何より重要です。中津市役



所も窓口業務など市民の皆様と接する業務が多く、あいさつから市民サービスの向上を目指し改善の工夫を続けていきます。「まずは長より始めよ」。私もあいさつ励行で職場の風通しを良くし、市役所内をあいさつの行き交う場所にします。「あいさつの連鎖」効果が発揮できるように。