



名刺大の職員規範受賞

津市が職員向けに製作した小冊子「津市職員行動規範」が、一般社団法人CRM協議会(東京)の主催する「CRMベストプラクティス賞」を受賞した。顧客との関係づくりで成果を挙げた企業や団体を選ぶ賞で、津市は市民に尽くす行動姿勢が評価された。ヤフーや東京ガスといった大手企業と肩を並べ、栄冠を手にした。(池内琢)

津市民に尽くすための行動12項目

津市は今年三月、これまで明文化していなかった職員の行動規範を体系化し、名刺大サイズで八ページの小冊子を作った。「市民との対話を大切に、積極的に地域に飛び込み、地域づくりの当事者として市民とともに行動します」「課題を先送りすることなく積極果敢に挑戦する行動力と決断力、柔軟性とスピード感を持って行動します」などと、職員が順守すべき規範を十二項目にわたっ

CRM協議会 市の取り組み評価

市職員は四月から、行動規範を自身の名刺入れに挟むなどして常に携帯。毎日の朝礼で規範の内容を読み上げるなどして、意識の向上に努めているという。

CRMベストプラクティス賞は、同協議会が二〇〇四年度に創設。戦略的に顧客との関係づくりを進める団体などを毎年表彰している。津市が選ばれた主な理由として、市町村合併を契機に、市きたい」と話した。

民の声にすぐに対応する市職員は四月から、行動規範を自身の名刺入れに挟むなどして常に携帯。毎日の朝礼で規範の内容を読み上げるなどして、意識の向上に努めているという。

CRMベストプラクティス賞は、同協議会が二〇〇四年度に創設。戦略的に顧客との関係づくりを進める団体などを毎年表彰している。津市が選ばれた主な理由として、市きたい」と話した。



「CRMベストプラクティス賞」を受賞した津市職員行動規範＝津市役所で