

市長
コラム



ふれあい重視の情報化

いなべ市長 日沖 靖

市民のみなさんのなかにも、音楽CDや本をインターネットで購入されている方がたくさんみえると思います。

今やパソコンも生活の一部となり、インターネットでニュースを見たり、調べものをしたり、お買い物をしたり・・・ほんの十数年前には、想像もつかなかったほど身近なものになりました。

このIT（情報技術）化時代に沿って、市役所も情報化に取り組んでいます。例えば、これまで回覧板や広報誌が中心であった広報業務をパソコンや携帯電話を使い情報提供することにより、いつでも各種手続きや制度について調べたり、画面を見ながらお問い合わせいただけるようになりました。

このような取り組みが評価され、このたび日経BP社による「第1回自治体の情報システムに関する実態調査」で、全国28位、県内1位という高い評価をいただきました。

しかし、接客の基本はあくまでもお客様と顔を合わせ、直接お話をすることだと考えています。オートキャンプ場の全国ランキングで総合2位、従業員の好感度では日本一に輝いた青川峡キャンプパーク（北勢町）の鷹野支配人にお聞きしたところ、「自動販売機をできるだけ使わず、『手から手へ』を基本にお客さまの目を見て接し、おもてなしの心を伝えることが、お客様の満足度を高める秘訣です」と教えていただきました。



IT（情報技術）化の時代ですが、接客の基本である「人と人とのふれあい」、「語り合い」を一番に考え、これからもお客様の幅広いご要望に答えていきたいと思っています。



犬、猫等（ペット）飼い主のみなさんへ

ペットのふんを放置することは、周囲のみなさんに迷惑をかけます。必ず後始末を行い、飼い主としての責任を持ち、ルールを守りましょう。また、犬の放し飼いは絶対やめましょう。

問い合わせ先……北勢庁舎 生活環境課 ☎72-3946 FAX72-3748
大安庁舎 保健衛生課 ☎78-3517 FAX78-1114