

## 接遇アンケート集計結果

市では、市民満足度の向上及び親切窓口の推進を図るため、職員の窓口対応・接遇の意識向上を目指し、5月13日(月)～5月17日(金)の5日間窓口を利用された方を対象に、アンケート調査を実施いたしましたので集計結果を公表いたします。今後さらに一人でも多くの市民の方に満足していただける接遇、信頼される接遇を目指していきたいと考えております。今回のアンケート調査に回答いただいた方につきましてはご協力いただきましてありがとうございました。また、今後四半期に一度継続して調査する予定となっておりますので、今後とも宜しくお願い致します。

設問	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	無回答	計
①職員の態度(対応)は親切でしたか	201	48	45	0	0	6	300
	67.0%	16.0%	15.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
②職員の言葉づかいは丁寧でしたか	195	55	44	0	0	6	300
	65.0%	18.3%	14.7%	0.0%	0.0%	2.0%	
③職員の説明はわかりやすかったですか	189	50	51	1	0	9	300
	63.0%	16.7%	17.0%	0.3%	0.0%	3.0%	
④職員の服装(名札の着用等)は適切でしたか	187	44	61	0	0	8	300
	62.3%	14.7%	20.3%	0.0%	0.0%	2.7%	
⑤待ち時間や順番などの対応は適切でしたか	194	39	58	0	1	8	300
	64.7%	13.0%	19.3%	0.0%	0.3%	2.7%	
⑥本日の窓口対応に満足されましたか	208	37	43	0	0	12	300
	69.4%	12.3%	14.3%	0.0%	0.0%	4.0%	

以下、当市へ電話にて問い合わせをされたことがある方のみ回答

⑦電話交換を担当した職員の態度(対応)は親切でしたか	67	24	39	3	0	152	285
	23.5%	8.4%	13.7%	1.1%	0.0%	53.3%	
⑧担当職員への取次ぎはスムーズでしたか	80	28	33	1	0	143	285
	28.1%	9.8%	11.6%	0.3%	0.0%	50.2%	

お問い合わせ  
総務部人事課