

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、8月5日(月)～8月9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	231	50	69	2	1	1	354
	65.2%	14.1%	19.5%	0.6%	0.3%	0.3%	
②職員の言葉づかいは丁寧でしたか	230	50	70	2	1	1	354
	65.0%	14.1%	19.8%	0.5%	0.3%	0.3%	
③職員の説明はわかりやすかったですか	218	60	68	2	1	5	354
	61.6%	16.9%	19.2%	0.6%	0.3%	1.4%	
④職員の服装(名札の着用等)は適切でしたか	216	51	80	2	0	5	354
	61.0%	14.4%	22.6%	0.6%	0.0%	1.4%	
⑤待ち時間や順番などの対応は適切でしたか	223	44	76	3	1	7	354
	63.0%	12.4%	21.5%	0.8%	0.3%	2.0%	
⑥本日の窓口対応に満足されましたか	241	46	52	1	1	13	354
	68.1%	13.0%	14.7%	0.3%	0.3%	3.6%	

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	85	31	48	1	0	172	337
	25.2%	9.2%	14.3%	0.3%	0.0%	51.0%	
⑧担当職員への取次ぎはスムーズでしたか	82	33	52	1	0	169	337
	24.3%	9.8%	15.4%	0.3%	0.0%	50.2%	

お問い合わせ
総務部人事課