

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、11月11日(月)～11月15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	120	32	36	1	0	2	191
	62.9%	16.8%	18.8%	0.5%	0.0%	1.0%	
②職員の言葉づかいは丁寧でしたか	119	32	36	1	0	3	191
	62.3%	16.8%	18.8%	0.5%	0.0%	1.6%	
③職員の説明はわかりやすかったですか	114	33	40	1	0	3	191
	59.7%	17.3%	20.9%	0.5%	0.0%	1.6%	
④職員の服装(名札の着用等)は適切でしたか	111	28	50	0	0	2	191
	58.1%	14.7%	26.2%	0.0%	0.0%	1.0%	
⑤待ち時間や順番などの対応は適切でしたか	118	26	43	0	0	4	191
	61.8%	13.6%	22.5%	0.0%	0.0%	2.1%	
⑥本日の窓口対応に満足されましたか	126	29	29	0	1	6	191
	66.0%	15.2%	15.2%	0.0%	0.5%	3.1%	

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	45	23	32	1	1	69	171
	26.3%	13.5%	18.7%	0.6%	0.6%	40.4%	
⑧担当職員への取次ぎはスムーズでしたか	48	18	39	3	1	62	171
	28.1%	10.5%	22.8%	1.8%	0.6%	36.2%	

お問い合わせ
総務部人事課