

「市役所窓口サービス満足度」アンケート調査結果について

1 目的

職員一人ひとりが、「満足度 100%の接客をお届けします」を目標に掲げ、親しみやすく、利用しやすい、明るい窓口を目指しています。

市役所窓口を利用された方を対象にアンケート調査を実施しました。調査結果を受け止め、お客様の満足度が高まるよう、さらなる意識の向上やサービスの改善に努めてまいります。

2 調査概要

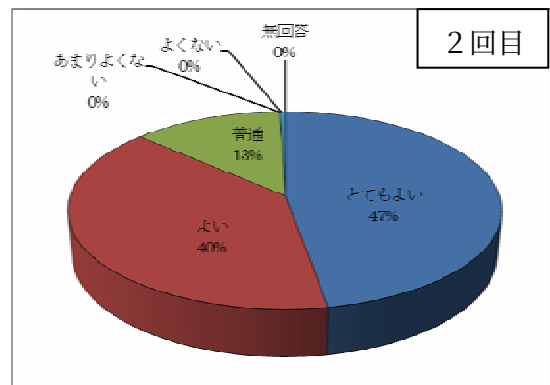
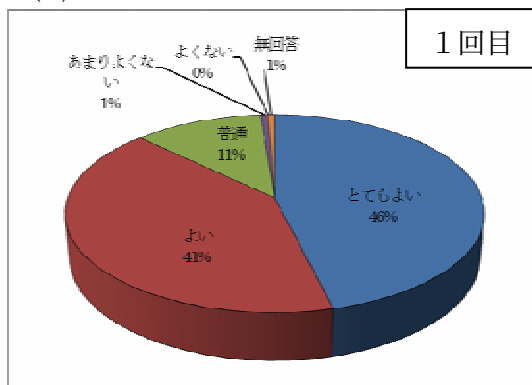
- (1) 調査期間 1回目：平成 24 年 7 月 31 日～8 月 8 日 (7 日間)
2回目：平成 24 年 12 月 3 日～12 月 14 日 (10 日間)
- (2) 回答者数 1回目：156 人
2回目：256 人

(3) 設 問

- ①職員からあいさつをしましたか ②職員の接客はいかがでしたか
③職員のみだしなみはいかがでしたか ④職員の説明はわかりやすかったですか
⑤申請書や届け出書の書きやすさはどうでしたか
⑥掲示板の案内表示はわかりやすかったですか
⑦職員の説明はわかりやすかったですか ⑧プライバシーへの配慮はいかがでしたか

3 主な調査結果

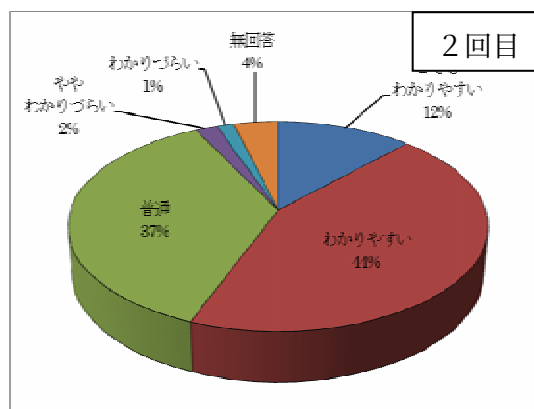
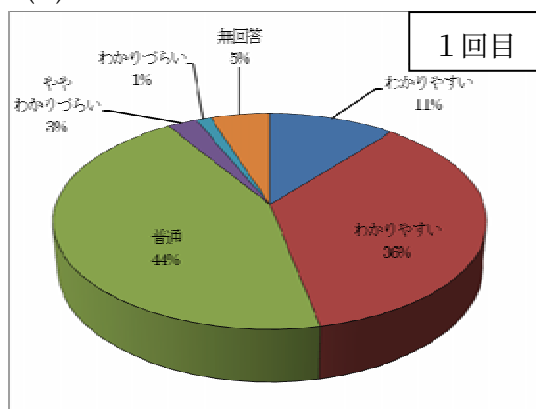
(1) 職員の接客はいかがでしたか？



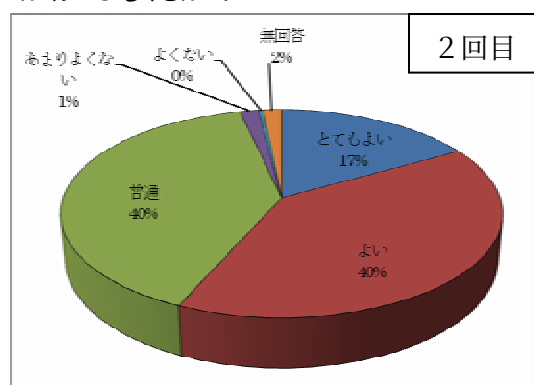
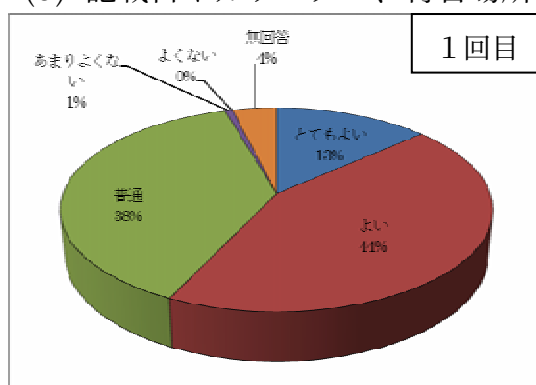
項 目	計(人)	(%)
とてもよい	72	46
よい	64	41
普通	18	11
あまりよくない	1	1
よくない	0	0
無回答	1	1
合 計	156	100

項 目	計(人)	(%)
とてもよい	121	47
よい	101	40
普通	33	13
あまりよくない	0	0
よくない	1	0
無回答	0	0
合 計	256	100

(2) 掲示板の案内表示はわかりやすかったですか？



(3) 記載台やカウンター、待合場所の印象はいかがでしたか？



4 改善事項

(1) フロアーの案内表示について

- ・意見…わかりにくいので明確にして欲しい。
- ・改善…案内表示を番号制にしてわかりやすくしました。

(2) 記載台・待合室について

- ・意見…小さな子どもがいると書類が書きにくい。
- ・改善…小さな子どもを連れた母親のために、ベビーベッド（リサイクル品）と脇に記載できる机、椅子を設置しました。