

市民課木曾山崎連絡所 市民アンケート集計結果

● 期間

2018年1月15日（月）～1月19日（金）

● 配布方法

各窓口において、受付終了後に手渡して配布

● 回収件数

	1日	2日	3日	4日	5日	合計
窓口	20	17	18	22	23	100

● 根拠項目

◆市民課さわやか窓口実施要綱◆
第7 アンケート調査

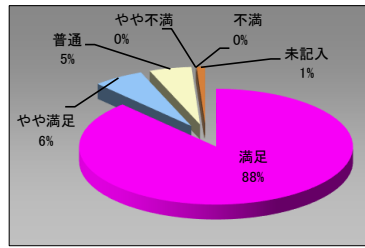
◆ 内容 ◆

- 1 接遇満足度・・・・・・・・ 待ち時間・あいさつ・態度・言葉づかい等の接遇項目についての満足度の調査結果
- 2 接遇に対するご意見・・・・ 窓口サービスを通して利用者が気がついた点・改善点・新たに取り組んでもらいたいサービスの要望など
- 3 コンビニエンスストアでの証明書取得について・・・・・・・・ コンビニエンスストアでの証明書取得の認知度調査結果、その他ご意見・ご要望など

1 接遇満足度 木曾山崎連絡所

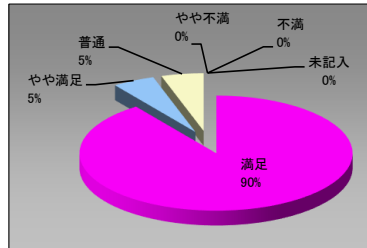
①待ち時間

	件数	割合
満足	88	88%
やや満足	6	6%
普通	5	5%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	1	1%
	100	100%



②あいさつ

	件数	割合
満足	90	90%
やや満足	5	5%
普通	5	5%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	0	0%
	100	100%

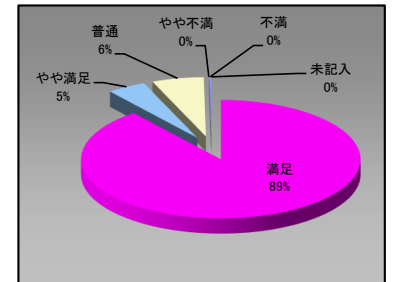
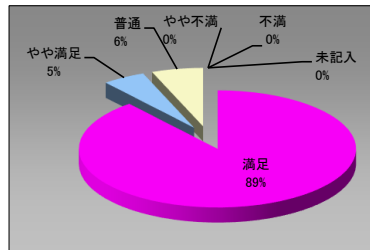


接遇満足度合計

	件数	割合
満足	357	89%
やや満足	18	5%
普通	24	6%
やや不満	0	0%
不満	1	0%
未記入	0	0%
	400	100%

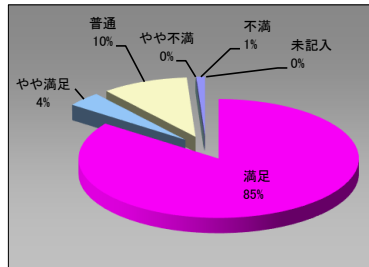
③態度・言葉づかい

	件数	割合
満足	89	89%
やや満足	5	5%
普通	6	6%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	0	0%
	100	100%



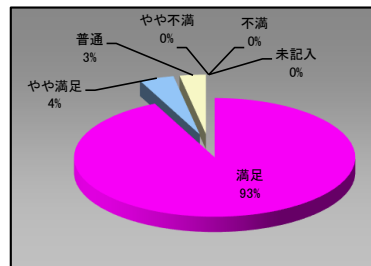
④服装・身だしなみ

	件数	割合
満足	85	85%
やや満足	4	4%
普通	10	10%
やや不満	0	0%
不満	1	1%
未記入	0	0%
	100	100%



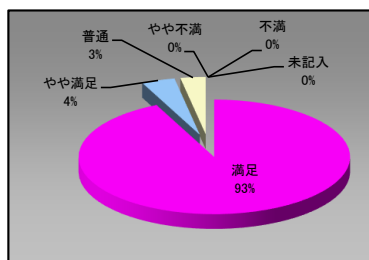
⑤ご説明・ご案内

	件数	割合
満足	93	93%
やや満足	4	4%
普通	3	3%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	0	0%
	100	100%



⑥フロア

	件数	割合
満足	77	77%
やや満足	10	10%
普通	12	12%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
未記入	1	1%
	100	100%



2 接遇に対するご意見

①本日のご用件はスムーズにすみましたか？

なし

②職員のあいさつは丁寧でしたか？

なし

③職員の態度・言葉づかいは適切でしたか？

・明るさやあいさつがたらない。

④職員の服装・身だしなみは交換のもてるもの(清潔感など)でしたか？

・服装はきちんと点検すること。ボタンはしっかり止めること。

⑤職員の説明・案内はわかりやすかったですか？

なし

⑥お待ちいただいたロビー環境(案内表示、レイアウト)はいかがでしたか？

・料金表を見やすくしてほしい。

・「5分以上お待ちの方、声をかけてください。」とてもやさしいポスターです。

⑦この窓口で、新たに取組んでもらいたいサービスはありますか？

・市役所に行かなくてもできる業務を全てやってほしい。

・納付業務をしてほしい。

・税金関連の相談(出張式でよいので)をしてほしい。

・コピー機を置いてほしい。(2件)

・このままでいいと思います。

職員のあいさつ・態度・言葉づかい等で、お気づきの点・改善点がありましたら、ご記入ください

・親切な案内(説明)をしてくれていつも感謝しています。(5件)

・とても感じが良かった。/明るくてよかった。(4件)

・仕事場が近くなるので助かります。

・私の手違いで何度も行ったのですがみなさんよい方でいやな顔一つせずに対応してくれました。

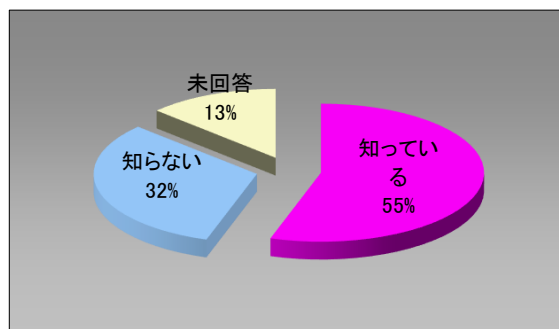
・いつも元気にあいさつしてくれるので親しみがありません。

・このままでよいです。(2件)

3 コンビニ交付について、その他のご意見・ご要望

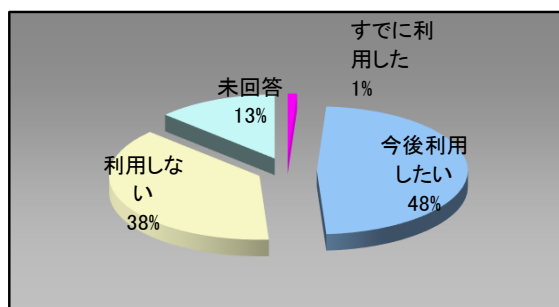
⑧コンビニエンスストアで証明を取得できることはご存知ですか？

	件数	割合
知っている	55	55%
知らない	32	32%
未回答	13	13%
計	100	100%



⑨ご利用されていますか？

	件数	割合
すでに利用した	1	1%
今後利用したい	48	48%
利用しない	38	38%
未回答	13	13%
計	100	100%



その他、ご意見・ご要望などがありましたら、ご記入下さい。

- ここが近いのでコンビニは利用しない。