

『お客さま満足度アンケート』の結果について（報告）

市役所及び各施設に訪れた市民の皆さまを対象に実施しました『お客さま満足度アンケート』の結果は、下記のとおりでした。

記

1 実施場所

市役所全課及び各施設（中央公民館・福祉体育館・図書館・保健センター・リリオ出張所）

2. 実施期間

平成29年1月30日（月）～2月10日（金）

前回アンケート：平成28年1月25日（月）～2月12日（金）

3. アンケート内容

- ① 名札の着用
- ② あいさつ
- ③ 言葉づかい
- ④ 応接態度
- ⑤ 服装・身なり
- ⑥ 説明の分かりやすさ

4. 回答者数

476名（前回614名）

（男性 165名 女性 296名 不明15名）

年齢層	10代	11名
	20代	22名
	30代	81名
	40代	85名
	50代	76名
	60代	97名
	70超	95名
	不明	9名

5. 集計結果

回答者の総数は476名で、回答者総数に占める女性の割合は62.2%（前回60.4%）となり、昨年度同様女性からの回答が多くなりました。年齢別では、10代・20代が若干少ないものの、各年代から広く回答が得られました。

次にアンケート結果ですが、名札については「着用していた」と答えられた方が97.5%となっており、一部の職員が着用していなかったという残念な結果となりました。

全体の結果では、「満足」と答えた人が全体の約67.4%（前回から0.9%アップ）を占め、「ほぼ満足」までを含めると約86.5%（前回から0.2%アップ）の方に満足いただいている結果となりました。また「普通」と答えられた方まで含めると全体の約99.1%（前回から0.4%アップ）の方から納得していただいています。

集計結果の詳細については次ページ以降を参照してください。

「満足」・「ほぼ満足」・「普通」の平成28年度・平成27年度比較

あいさつ

「満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」 + 「普通」	
H28年度	H27年度	H28年度	H27年度	H28年度	H27年度
67.8%	66.7%	86.3%	87.2%	98.9%	99.1%

言葉づかい

「満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」 + 「普通」	
H28年度	H27年度	H28年度	H27年度	H28年度	H27年度
68.3%	67.2%	88.6%	87.5%	99.4%	98.9%

応接態度

「満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」 + 「普通」	
H28年度	H27年度	H28年度	H27年度	H28年度	H27年度
68.0%	67.4%	87.1%	86.7%	99.0%	98.0%

服装・身なり

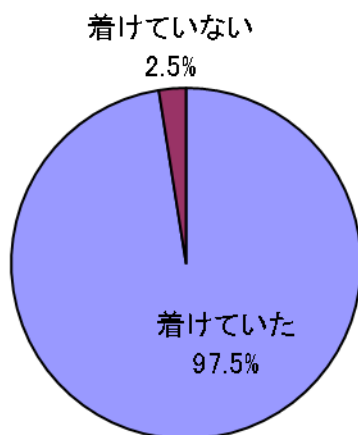
「満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」 + 「普通」	
H28年度	H27年度	H28年度	H27年度	H28年度	H27年度
67.2%	65.8%	86.1%	85.6%	99.7%	99.2%

説明の分かりやすさ

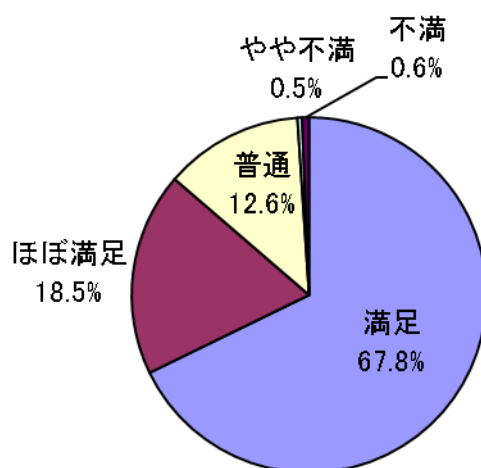
「満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」		「満足」 + 「ほぼ満足」 + 「普通」	
H28年度	H27年度	H28年度	H27年度	H28年度	H27年度
65.7%	65.3%	84.4%	84.5%	98.6%	98.2%

平成28年度「お客さま満足度アンケート」結果

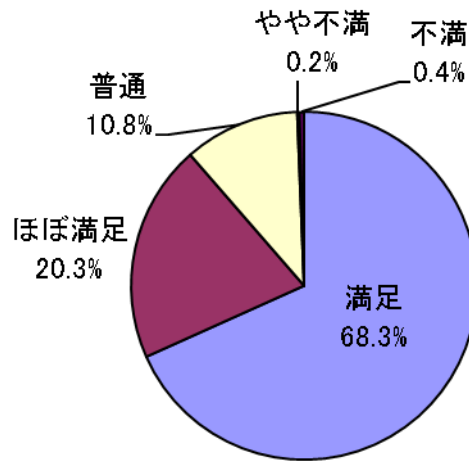
名札の着用



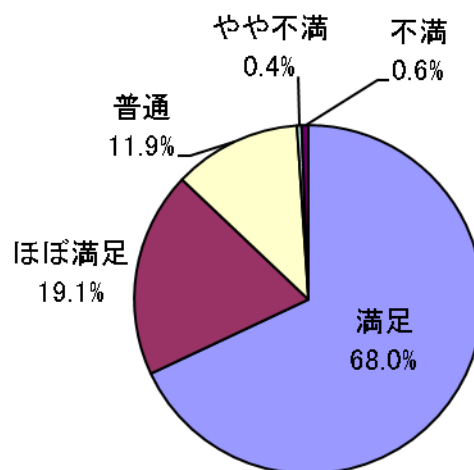
あいさつ



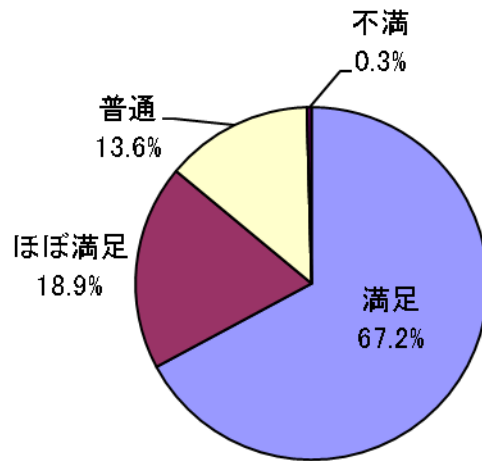
言葉づかい



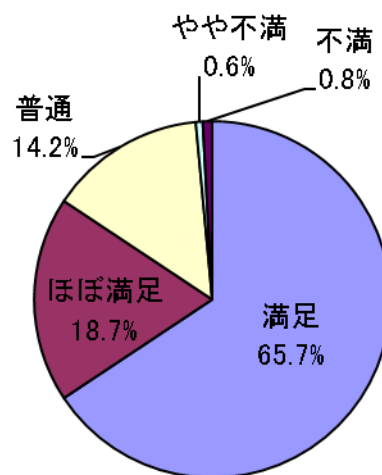
応接態度



服装・身なり



説明の分かりやすさ



6. 今後の対応等

今回、市役所及び各施設を利用いただいた市民の皆さまからは、おおむね満足しているとの回答をいただきましたが、各項目とも一部の方に不満があるという結果になりました。

この結果を真摯に受け止め、市役所は「市民の皆さまのお役に立つ所である。」という共通認識の基に、所属長から直接指導を実施するとともに、所属長のみではなく、所属の枠を超えて職員同士がお互いに応対に対して注意・啓発し合えるような環境づくりを継続します。

今回の結果を見ますと、わずかではありますが、前回結果より上昇していますので、少しずつではありますが、職員の意識が高まっているものと思われま

す。知立市が「住み続けたい街・住んでみたい街」として選択されるためには、職員の資質も重要な選択肢となりますので、職員一人ひとりが意識を持ち、市民の皆さまの満足度が100%に少しでも近づくことを目標に職員一丸となって更なる努力をまいります。

