

お客さま満足度アンケート結果報告

市役所や各施設に訪れた市民の皆さんを対象に実施した『お客さま満足度アンケート』の結果は次のとおりです。

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



◎実施期間 1月13日(木)～2月10日(木)（前回調査 平成22年1月21日～2月19日）

◎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

◎回答者数
総数139人（男性84人、女性54人、不明1人）
年齢層 10代6人、20代4人、代19人、40代15人、50代32人、60代34人、70代以上27人、不明2人

◎集計結果
アンケート結果は、「満足」と答えた人が全体の約65%（前回調査

から12%アップ）を占め、「ほぼ満足」までを含めると約80%（前回調査から4%アップ）の人が満足している結果となりました。また「普通」と答えた人まで含めると全体の約93%の割合となります。

◎今後の対応等
今回、市役所や各施設を利用いただいた市民の皆さんからは、おおむね満足しているとの回答をいただきましたが、各項目とも約8%～6%の人が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、職員全員が市役所は「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、職員同士がお互いに注意・啓発し合えるような環境づくりを継続します。

また、平成22年度から実施した「お客さま満足度向上のための接遇研修」を次年度以降も継続して実施し、全職員がお客さまの側に立った対応を心がけます。

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つて更なる努力をまいります。

◎問合せ 総務課 人事係（内線341）

