

# 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  
平成24年1月12日(木)～2月2日(木)(前回調査)  
平成23年1月13日～2月10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

◎集計結果  
回答者数  
総数 190人 (男性 73人、女性 115人、年齢層 不明 2人)  
10代 5人、20代 23人、30代 44人、40代 24人、50代 27人、60代 30人、70代以上 25人、不明 4人

えた人が全体の約 66% (前回調査)

342 ◎問合せ 総務課 人事係 (内線)

から1%アップ) を占め、「ほぼ満足」までを含めるると約 84% (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% (前回調査と同様) の割合となります。

◎今後の対応等

今回、市役所および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6%～9%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「市民の皆さんのお役に立つ所」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年度から実施している「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応対を心がけます。

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、市民の皆さんのが満足度が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してまいります。

