

# お客さま満足度アンケート結果報告

## ◎集計結果

| 年齢層   | 総数   | 男性   | 女性   |
|-------|------|------|------|
| 10代   | 10人  | 11人  | 18人  |
| 20代   | 20人  | 18人  | 22人  |
| 30代   | 30人  | 28人  | 32人  |
| 40代   | 40人  | 47人  | 33人  |
| 50代   | 50人  | 69人  | 31人  |
| 60代   | 60人  | 67人  | 53人  |
| 70代以上 | 70人  | 67人  | 53人  |
| 不明    | 8人   | 1人   | 7人   |
| 合計    | 434人 | 174人 | 252人 |

## ◎問合せ

総務課 人事係 (☎)  
(95)

アンケート結果は、「満足」と答えた人が全体の約68%（前回調査）

## ◎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

◎実施期間 平成25年1月17日(木)～2月7日(木)(前回調査 平成24年1月12日～2月2日)



## ◎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）

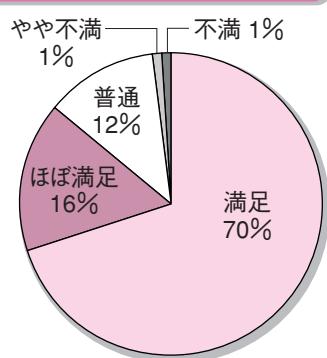
から2%アップ）を占め、「ほぼ満足」までを含めると約85%（前回調査から1%アップ）の人が満足している結果となりました。また「普通」と答えた人まで含めると全体の約98%（前回調査から5%アップ）となります。

## ◎今後の対応等

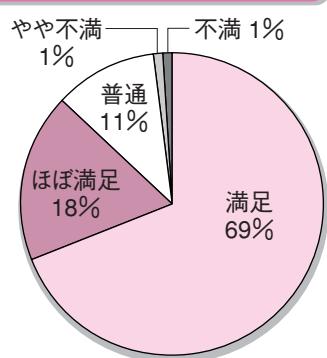
今回、市役所および各施設を利用いただいた市民の皆さんからは、おおむね満足しているとの回答をいただきましたが、各項目とも一部の人々に不満があるという結果になりました。

この結果を真摯に受け止め、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。

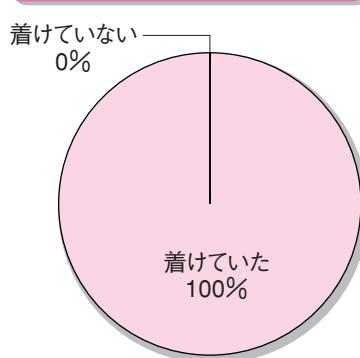
### 言葉づかい



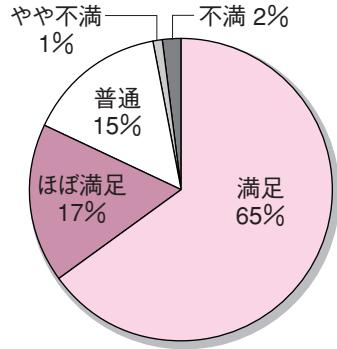
### あいさつ



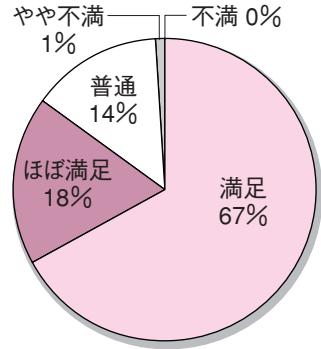
### 名札の着用



### 説明の分かりやすさ



### 服装・身なり



### 応接態度

