

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

市役所全課および各施設（中央公民館・福祉体育館・図書館・保健センター・児童センター等）

◎実施期間

2月10日（月）～21日（金）
（前回アンケート 平成31年2月4日（月）～15日（金））

◎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240人（前回244人）
年齢層 10代2人、20代40人、30代100人、40代21人、50代16人、60代25人、70代以上34人、不明2人

◎集計結果

回答者の総数は240人で、年齢別では、30代が最も多く、10代を除いて、各年代から広く回答が得られました。全体の結果では、「満足」と答えた人が全体の約78.8%（前回から0.1%アップ）を占め、「ほぼ満足」までを含めると約89.4%（前回から0.1%ダウン）の人に満足いただいている結果となりました。

◎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の不満があるという結果になりました。特に、「説明のわかりやすさ」について、「やや不満」と「不満」の合計が、42%（前回25%）となりました。

この結果を真摯に受け止め、常に相手の立場になって話を聞き、その目的を的確に理解するとともに、相手にもこちらの目的を理解してもらうために必要な、職員のコミュニケーション能力向上を図る研修を実施します。

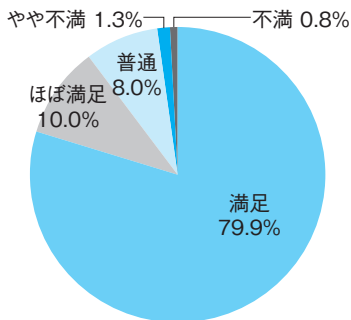
また、知立市職員が市民の皆さまに実現を約束したマニフェスト「知立市職員の誓い」さらなる意識向上を図り、満足度の向上に努力してまいります。

知立市職員の誓い

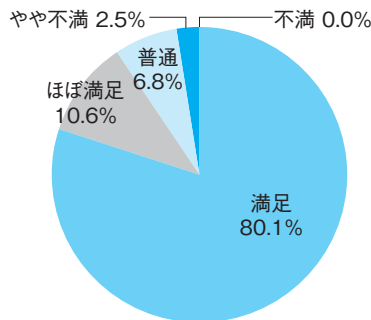
- ・ 明るいあいさつをします。
- ・ 笑顔で丁寧に対応します。
- ・ 心をこめたサービスを提供します。
- ・ 税金は大切に使います。
- ・ 信頼される職員を目指します。

▼問合せ 総務課 人事係 ☎(95)0143

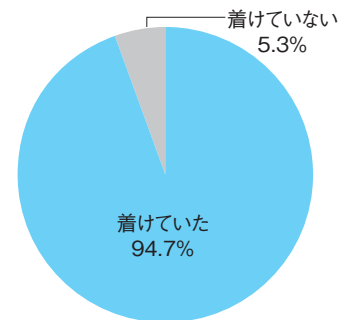
言葉づかい



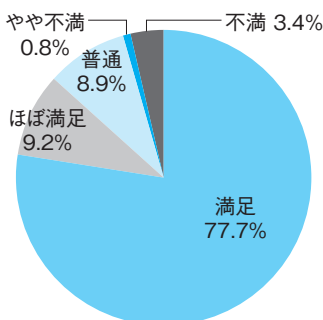
あいさつ



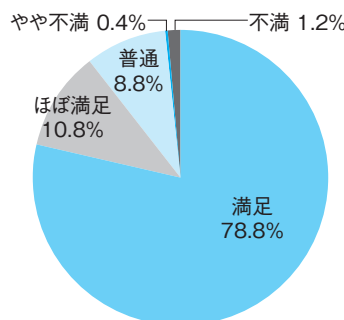
名札の着用



説明の分かりやすさ



服装・身なり



応接態度

