

職員の接客に関する市民アンケート集計結果

アンケート概要等

▽調査期間 平成20年5月7日～5月23日

▽調査方法 市役所本庁舎及び各公共施設にアンケート用紙と回収箱を設置し、本庁舎ロビー及び各窓口にて来庁者にアンケート用紙を配布。また、多摩市公式ホームページに回答フォームを設置。

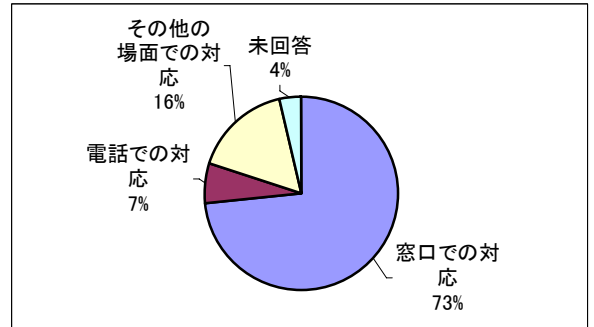
▽回答数 497件 ※前回833件

(括弧内の数値は、前回の結果。前回の回答項目の「ふつう」は、今回の回答項目の「概ねできていた」と比較させた)

1 単純集計

【質問1】お答えいただくのは、どのような場面での職員の対応ですか。

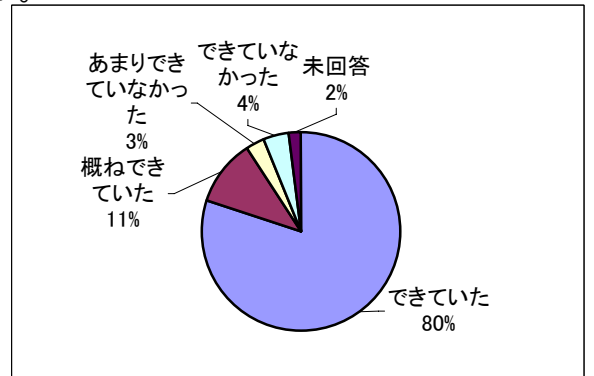
内容	回答数	割合(前回数値)
窓口での対応	364	73% (74%)
電話での対応	33	7% (10%)
その他の場面での対応	82	16% (14%)
未回答	18	4% (2%)
合計	497	100% (100%)



「窓口での対応」に対する回答が最も多く73%、続いて「その他の場面での対応」が16%、「電話での対応」が7%であった。

【質問2】対応した職員は、きちんとあいさつができていましたか。

内容	回答数	割合(前回数値)
できていた	398	80% (70%)
概ねできていた	53	11% (24%)
あまりできていなかった	16	3%
できていなかった	20	4% (4%)
未回答	10	2% (2%)
合計	497	100% (100%)

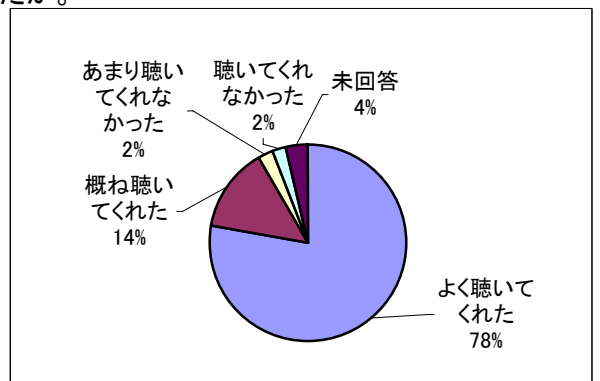


80%の職員は「挨拶ができています」との評価を受けた。「概ねできていた」を含めると91%の評価を得た。一方で、「あまりできていなかった(3%)」「できていなかった(4%)」という回答もあり、改善の余地がある結果となった。

また、前回の結果と比べると、「できていた」が70%から80%に10%増加しており、挨拶がきちんとできる職員が増えてきたことが分かった。

【質問3】対応した職員は、あなたの話を最後までよく聴きましたか。

内容	回答数	割合
よく聴いてくれた	386	78%
概ね聴いてくれた	69	14%
あまり聴いてくれなかった	13	2%
聴いてくれなかった	11	2%
未回答	18	4%
合計	497	100%

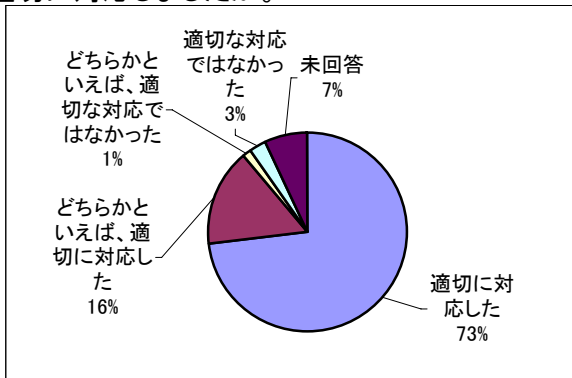


78%職員は「話をよく聴いてくれた」との評価を受けた。「概ねできていた」を含めると92%の評価を得た。一方で、「あまり聴いてくれなかった(2%)」「聴いてくれなかった(2%)」という回答もあり、改善の余地がある結果となった。

【質問4】質問3でそのように感じた理由を教えてください。(後述)

【質問5】あなたの聞きたい事(言いたい事)を職員は理解し、適切に対応しましたか。

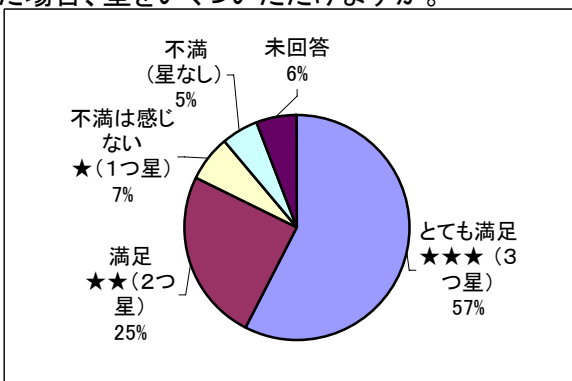
内容	回答数	割合(前回数値)
適切に対応した	363	73% (69%)
どちらかといえば、適切に対応した	79	16% (20%)
どちらかといえば、適切な対応ではなかった	6	1%
適切な対応ではなかった	14	3% (9%)
未回答	35	7% (2%)
合計	497	100% (100%)



73%の職員は「適切に対応した」との評価を受けた。「概ねできていた」を含めると89%の評価を得た。一方で、「どちらかといえば、適切な対応ではなかった(1%)」「適切な対応ではなかった(3%)」という回答もあり、改善の余地がある結果となった。また、前回の結果と比べると、「どちらかといえば、適切な対応ではなかった」「適切な対応ではなかった」が9%から4%に減少しており、改善がみられた。

【質問6】本日の職員の対応に対する満足度を3つ星で評価した場合、星をいくついただけますか。

内容	回答数	割合
とても満足 …… ★★★ (3つ星)	286	57%
満足 …… ★★ (2つ星)	123	25%
不満は感じない … ★ (1つ星)	33	7%
不満 …… (星なし)	26	5%
未回答	29	6%
合計	497	100%



57%の職員は「とても満足(3つ星)」との評価を受けた。「満足(2つ星)」を含めると82%の評価を得た。しかし、他の項目の評価と比べ、プラス評価の割合が低いこと、またマイナス評価が高いことから、今回質問した内容(挨拶、傾聴)の他にも原因があるのではないかと考えられる。

【質問7】その他、お気づきの点がございましたら、ご記入ください。(後述)

自由意見

【質問4】質問3(対応した職員は、あなたの話を最後までよく聴きましたか。)でそのように感じた理由を教えてください。

全172件(肯定意見127件、否定意見33件、その他12件)

肯定意見の主な内容は以下の2点

- ①対応が親切・丁寧
- ②話をよく聴いてくれた

否定意見の主な内容は以下の3点

- ①態度が悪い
- ②対応が遅い
- ③対応が不親切

自由意見

【質問7】その他、お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

全119件(肯定意見26件、否定意見44件、その他49件)

接客に関する肯定意見の主な内容は以下の2点

- ①対応が親切・丁寧
- ②対応が早い

接客に関する否定意見の主な内容は以下の3点

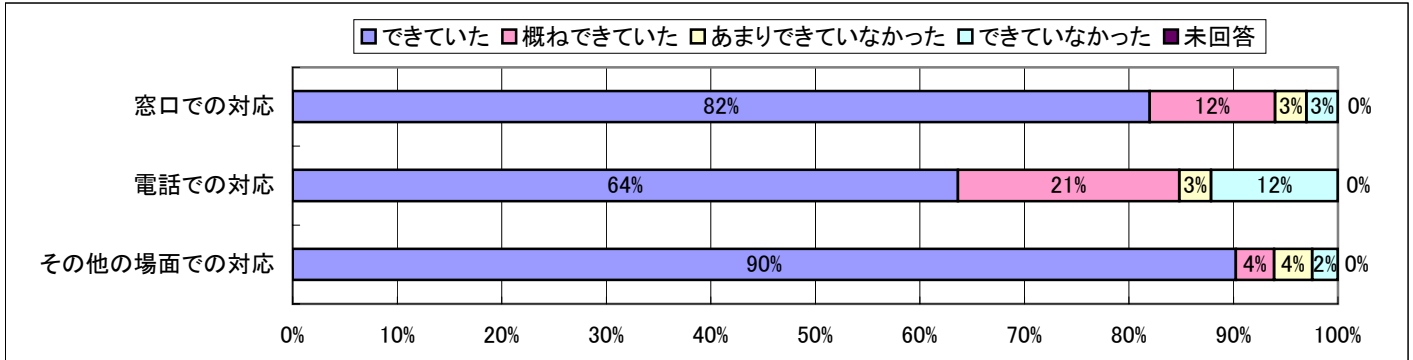
- ①対応が遅い
- ②態度が悪い
- ③業務内容の知識不足

2 クロス集計

各設問について、対応する場面でどのように違いができるかをクロス集計を行った。

「対応した職員は、きちんとあいさつができていましたか。」についての場面ごとの評価(質問1×質問2)

内容	できていた	概ねできていた	あまりできていなかった	できていなかった	未回答
窓口での対応	297	43	10	13	1
	82% (71%)	12% (26%)	3%	3% (3%)	0% (0%)
電話での対応	21	7	1	4	0
	64% (56%)	21% (31%)	3%	12% (12%)	0% (1%)
その他の場面での対応	74	3	3	2	0
	90% (79%)	4% (15%)	4%	2% (5%)	0% (1%)

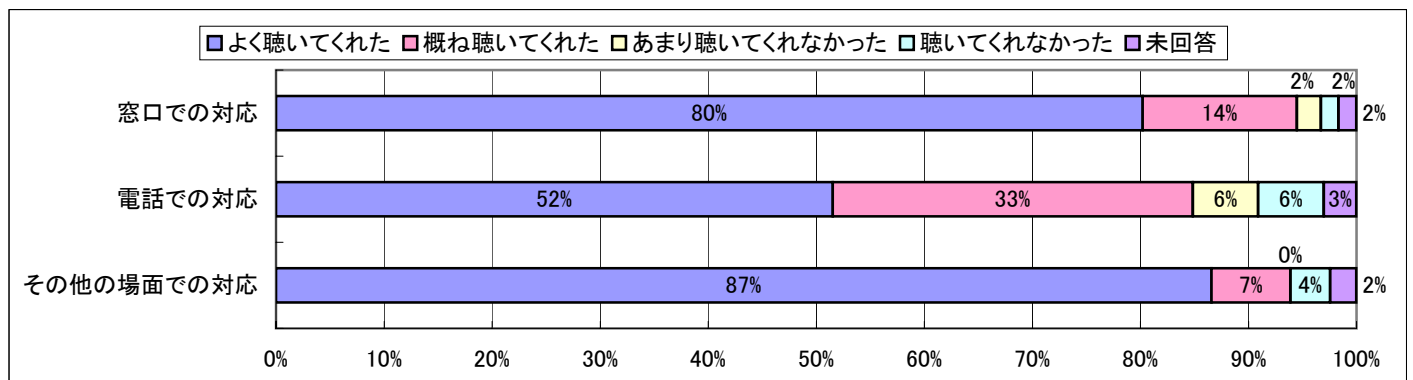


いずれの場面でもプラス評価(できていた、概ねできていた)が85%を超えた。ただし、窓口やその他の場面での対応に比べ、電話での対応は低い評価となった。電話での対応の「できていた」の回答は、窓口(82%)・その他の場面(90%)と比べ64%と低く、「できていなかった」も最も12%と高かった。

また、前回の結果と比べると、いずれの場面においても「できていた」の割合が増加しており、挨拶がきちんとできる職員が増えてきたことが分かった。電話での対応が他の場面に比べ低い傾向は同じであった。

「対応した職員は、あなたの話を最後までよく聴きましたか」についての場面ごとの評価(質問1×質問3)

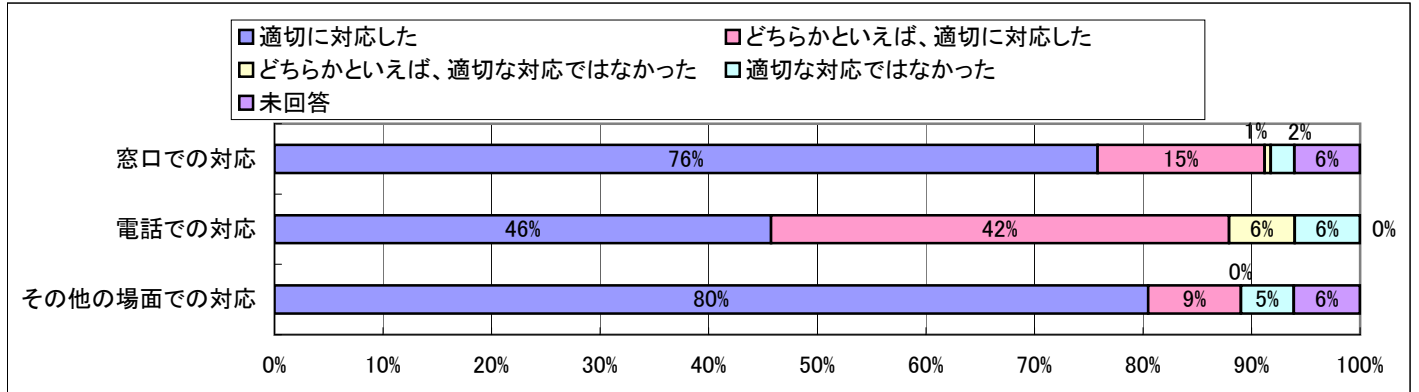
内容	よく聴いてくれた	概ね聴いてくれた	あまり聴いてくれなかった	聴いてくれなかった	未回答
窓口での対応	292	52	8	6	6
	80%	14%	2%	2%	2%
電話での対応	17	11	2	2	1
	52%	33%	6%	6%	3%
その他の場面での対応	71	6	0	3	2
	87%	7%	0%	4%	2%



いずれの場面でもプラス評価(できていた、概ねできていた)が85%を超えた。ただし、窓口やその他の場面での対応に比べ、電話での対応は低い評価となった。電話での対応の「よく聴いてくれた」の回答は、窓口(80%)・その他の場面(87%)と比べ52%と低く、「聴いてくれなかった」の回答も最も6%と高かった。

「あなたの聞きたい事(言いたい事)を職員は理解し、適切に対応しましたか」についての場面ごとの評価(質問1×質問5)

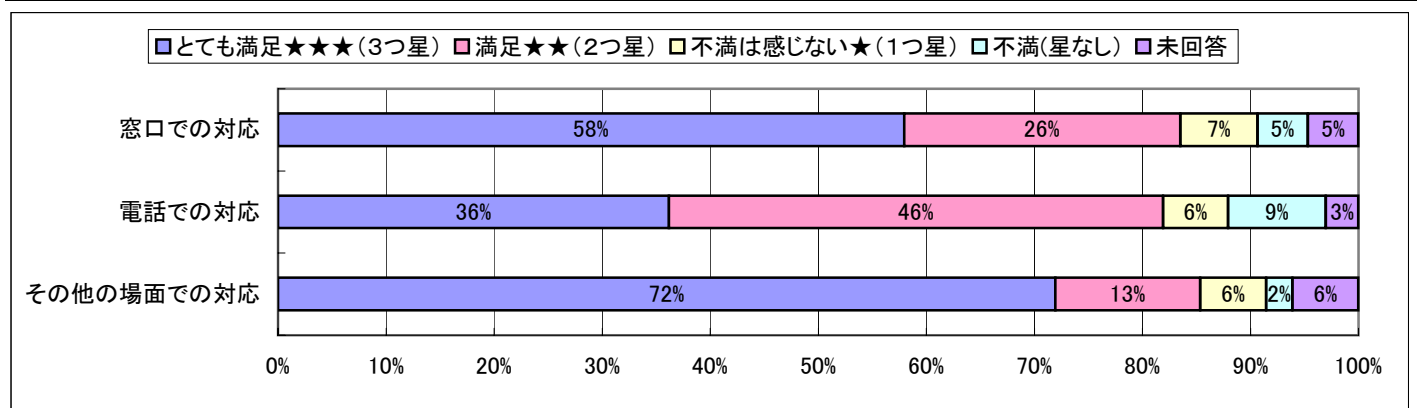
内容	適切に対応した	どちらかといえば、適切に対応した	どちらかといえば、適切に対応ではなかった	適切な対応ではなかった	未回答
窓口での対応	276	56	2	8	22
	76% (71%)	15% (21%)	1%	2% (7%)	6% (1%)
電話での対応	15	14	2	2	0
	46% (59%)	42% (16%)	6%	6% (25%)	0% (1%)
その他の場面での対応	66	7	0	4	5
	80% (78%)	9% (11%)	0%	5% (10%)	6% (1%)



いずれの場面でもプラス評価(できていた、概ねできていた)が85%を超えた。ただし、窓口やその他の場面での対応に比べ、電話での対応は低い評価となった。電話での対応の「適切に対応した」の回答は、窓口(76%)・その他の場面(78%)と比べ46%と低く、「適切な対応ではなかった」の回答も6%と最も高かった。また、前回の結果と比べると、いずれの場面においても「どちらかといえば、適切な対応ではなかった」「適切な対応でなかった」が減少しており、職員の対応に改善がみられたことが分かる。電話での対応が他の場面に比べ低い傾向は同じであった。

「本日の職員の対応に対する満足度を3つ星で評価した場合、星をいくついただけますか。」についての場面ごとの評価(質問1×質問6)

内容	とても満足★★★(3つ星)	満足★★(2つ星)	不満は感じない★(1つ星)	不満(星なし)	未回答
窓口での対応	211	93	26	17	17
	58%	26%	7%	5%	5%
電話での対応	12	15	2	3	1
	36%	46%	6%	9%	3%
その他の場面での対応	59	11	5	2	5
	72%	13%	6%	2%	6%



いずれの場面でもプラス評価(できていた、概ねできていた)が80%を超えた。ただし、窓口やその他の場面での対応に比べ、電話での対応は低い評価となった。電話での対応の「とても満足(3つ星)」の回答は、窓口(58%)・その他の場面(72%)と比べ36%と低く、「不満(星なし)」の回答も9%と最も高かった。このことから、電話での対応は、直接相手と接する時と異なり、声だけのコミュニケーションとなるため、電話対応なりの接客が必要になってくると考えられます。また、他の項目の評価と比べ、プラス評価の割合が低いこと、またマイナス評価が高いことから、今回質問した内容(挨拶、傾聴)の他にも原因があるのではないかと考えられる。



多摩市職員の接客に関するアンケート

配布部署 ()

市では、『接客向上キャンペーン』として、窓口サービスの改善、接客マナーの向上に取り組んでいます。今後のサービス向上に役立てるため、下記のアンケートにご協力ください。

※ アンケート記入後は、お近くの職員にお渡しいただくか、アンケート回収ボックスに入れてください。

この設問は各課窓口以外の場所(ロビー等)で配布する用紙のみ。

【該当する口に ✓ を記入してください】

■ ご利用の部署名又は施設名をご記入ください。

※不明の場合は記入不要です。

■ 職員の対応についておたずねします

① お答えいただくのは、どのような場面での職員の対応ですか。

窓口での対応 電話での対応 その他の場面での対応

② 対応した職員は、きちんとあいさつができていましたか。

できていた 概ねできていた

あまりできていなかった できていなかった

③ 対応した職員は、あなたの話を最後までよく聴きましたか。

よく聴いてくれた 概ね聴いてくれた

あまり聴いてくれなかった 聴いてくれなかった

④ ③でそのように感じた理由を教えてください。

裏面に続きます。ご協力をお願いいたします。



⑤ あなたの聞きたい事(言いたい事)を職員は理解し、適切に対応しましたか。

適切に対応した どちらかといえば、適切に対応した

どちらかといえば、適切な対応ではなかった

適切な対応ではなかった

⑥ 本日の職員の対応に対する満足度を3つ星で評価した場合、星をいくついただけますか。

とても満足 ★★★ (3つ星)

満足 ★★ (2つ星)

不満は感じない ★ (1つ星)

不満 (星なし)

⑦ その他、お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

※ アンケート回収ボックスは、本庁舎1階ロビー及び本庁舎・第二庁舎、東庁舎・東会議室の各フロア、並びに市内の主な公の施設に設置しています。

※ このアンケートは、多摩市公式ホームページ(<http://www.city.tama.lg.jp/>)からもご回答いただけます(5月23日まで)

◆ アンケートに関するお問い合わせは…
企画政策部企画課(TEL:042-338-6813)へ

めざせ、接客力アップ! ~多摩市の「さしすせそ」~

「さ」わやか・「し」んせつ・「す」ばやく・「せ」っきやく・「そ」くじっこう