

接客に関する市民アンケート集計結果

平成21年2月



1

調査概要

▽調査期間 平成20年12月1日～12月19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・収集
- ・多摩市公式ホームページに回答フォームを設置・収集

2

調査結果（回答数：395件）

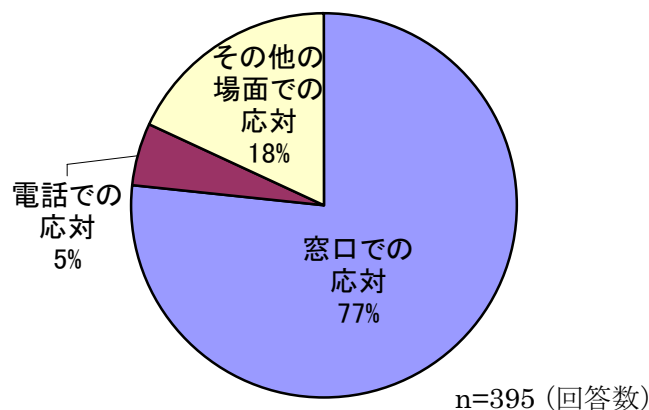
問1 お答えいただくのは、どのような場面での職員の対応ですか

■■77%が窓口対応への回答■■

「窓口での対応」に対する回答が最も多く77%、続いて「その他の場面での対応」が18%、「電話での対応」が5%でした。回答数は395件でした。

前回(H20.5 実施)との比較

回答数が102件減りました。図書館、老人福祉館などの出先機関の回答が63件増える一方で、本庁舎の回答が165件減りました。



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

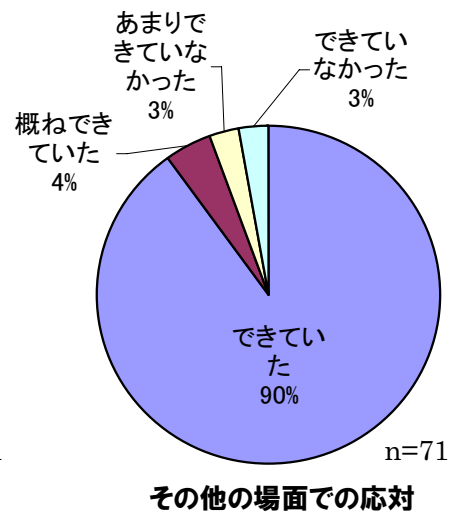
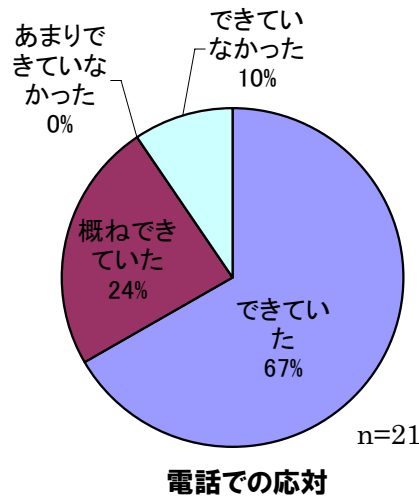
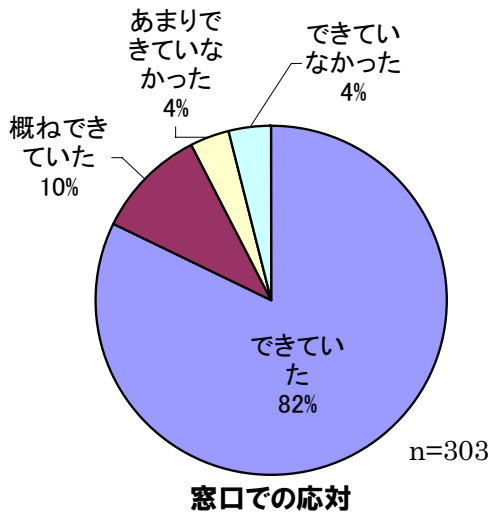
電話対応が改善傾向

窓口・電話・その他の場面、いずれの場面でも「できていた」「概ねできていた」の回答が91%を超えました。特に、窓口とその他の場面では、「できていた」の割合が82%、90%と高い結果となりました。



前回との比較

電話対応の「できていた」「概ねできていた」の回答が6%増えました。



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

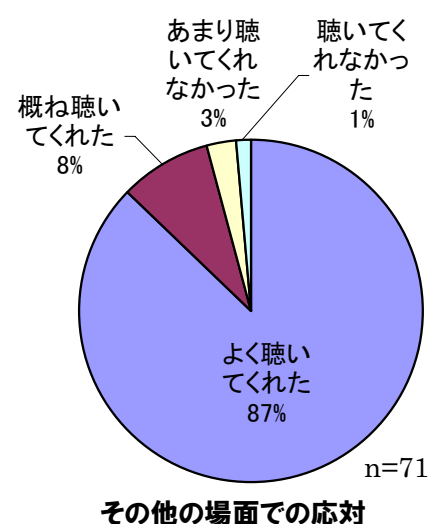
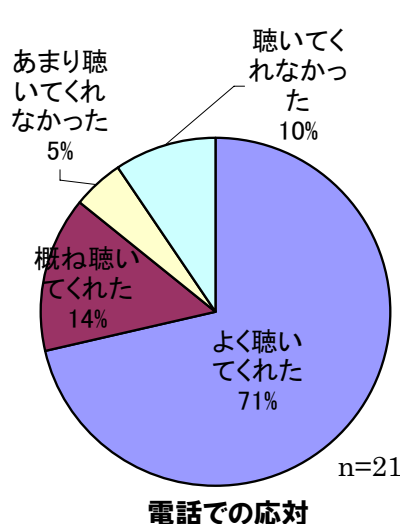
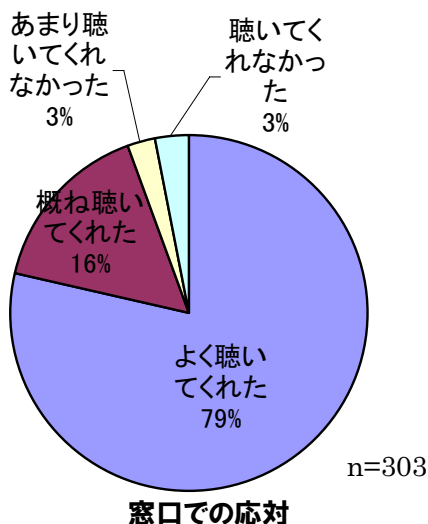
電話対応が改善傾向

いずれの場面でも「よく聴いてくれた」「概ね聴いてくれた」の回答が85%を超えました。



前回との比較

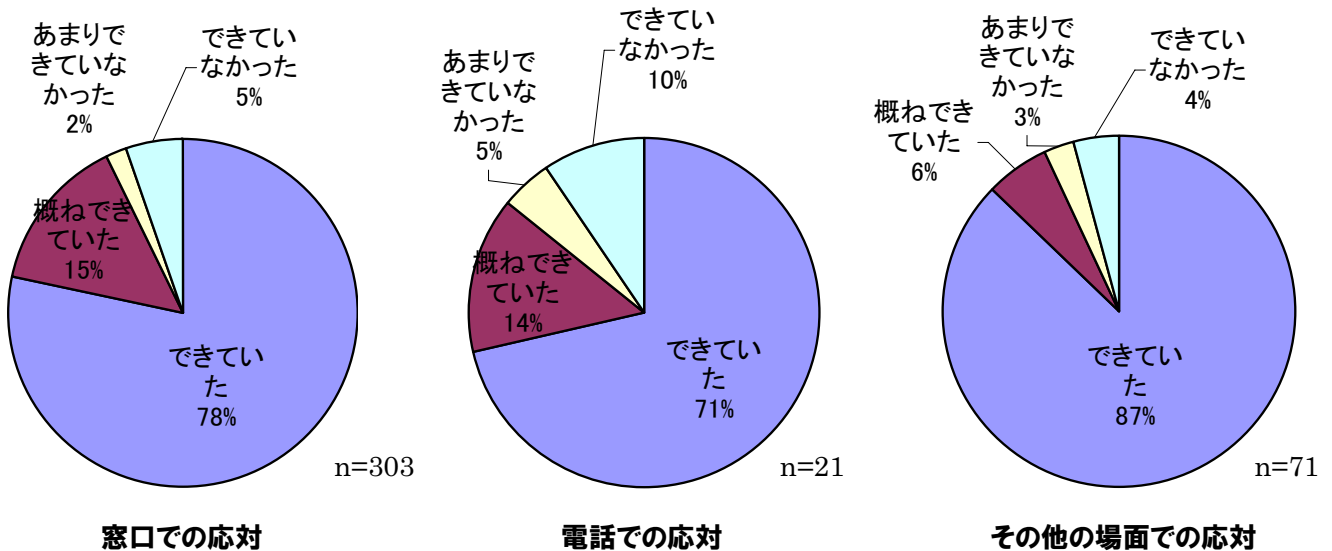
電話対応では「概ね聴いてくれた」の回答が19%減った分、「よく聴いてくれた」の回答が20%増えました。電話対応の接客が良くなったことがわかりました。



問4 対応した職員は、分かりやすく、かつ感じの良い話し方・伝え方ができていましたか

■「いずれの場面でも85%以上の評価」■

いずれの場面でも「できていた」「概ねできていた」の回答が85%を超えました。特に、その他の場面では、「できていた」の割合が87%と高い結果となりました。



問5 問4で「あまりできていなかった」「できていなかった」と答えた方に伺います。それはどんな点ですか

■「態度・感じが悪い」が最も多い■

全26件

主な理由は、以下のとおりでした。

- ・ 態度・感じが悪い（9件）
- ・ 対応がぞんざい（4件）
- ・ 説明が不十分（3件）
- ・ 早口・声が小さい（3件）
- ・ 職員が知識不足（2件）
- ・ あいさつをしない（1件）

頂いたご意見を真摯に受け止め、21年度は『話し方・伝え方』をテーマに接客向上に取り組んでまいります。

問6 本日の職員の“接客(あいさつ、傾聴、話し方・伝え方などのマナー)”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

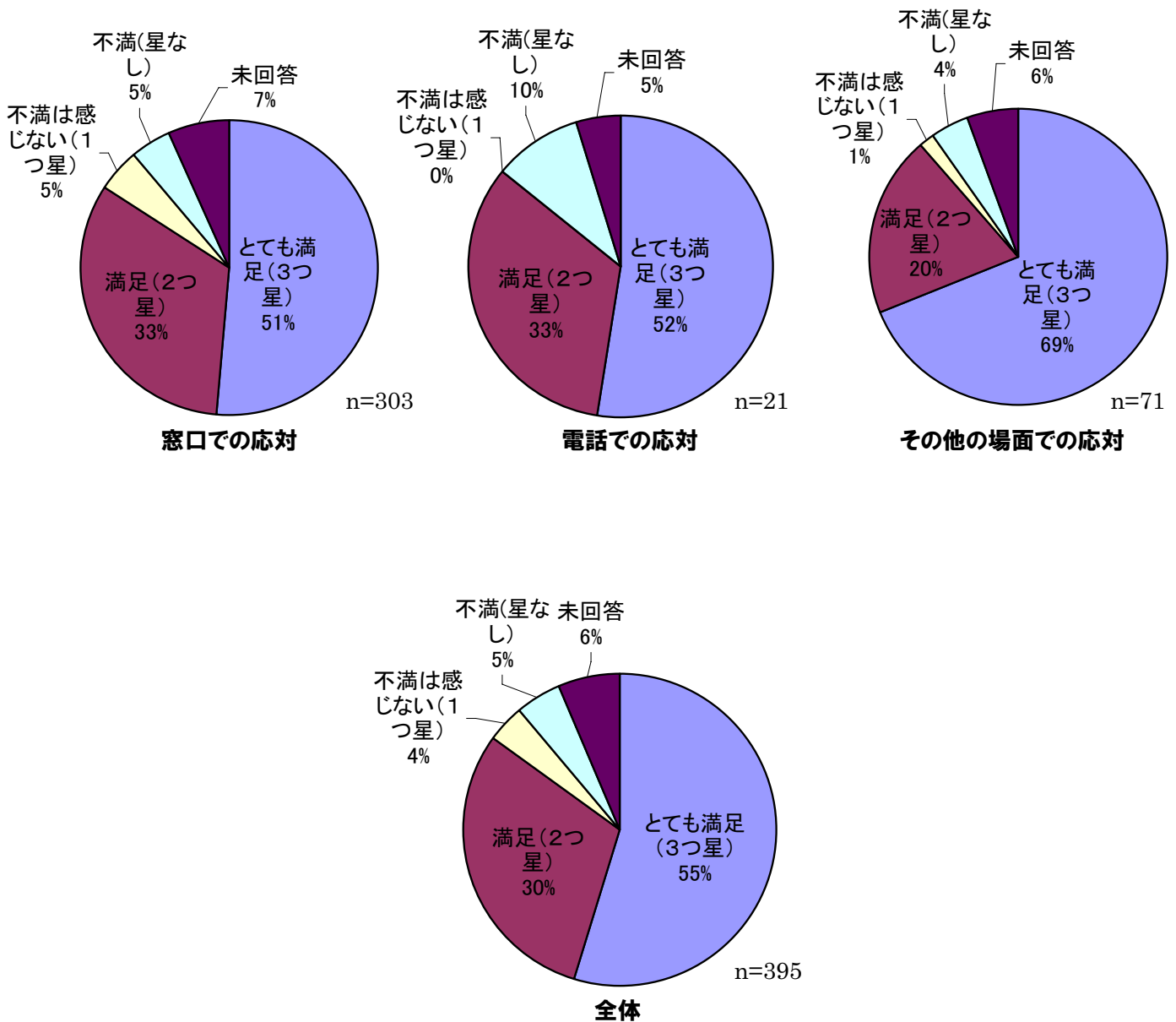
■いずれの場面でも84%以上の満足度■

いずれの場面でも「とても満足(3つ星)」「満足(2つ星)」の回答が84%を超えました。特に、その他の場面での応対では89%と高い結果となりました。



前回との比較

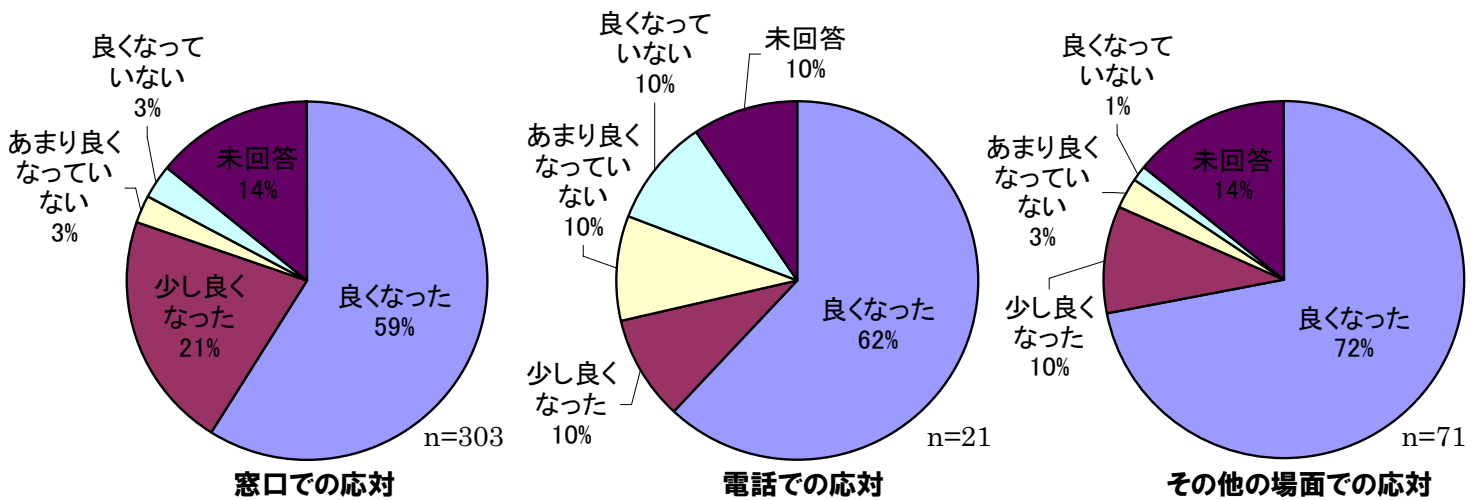
電話応対では「満足」の回答が13%減った分、「とても満足」の回答が16%増えました。ここでも電話応対の接客が良くなったことがわかります。全体としては「とても満足」「満足」の回答が3%増えました。職員の接客は着実に良くなっていることがわかりました。



問7 市では、昨年度から、職員の接客力向上に取り組んでいます。あなたは、以前より職員の接客が良くなったと思いますか

■■8割の方が接客が良くなったと評価■■

いずれの場面でも「良くなった」「少し良くなった」の回答が72%を超えました。特に、その他の場面での対応の「良くなった」の割合が72%と高い結果となりました。接客向上に関する取組みの成果が反映された結果となりました。



問8 その他、お気づきの点がございましたら、ご記入ください

■■お褒めの言葉40件、お叱りの言葉19件■■

全89件

接客に関するお褒めの言葉を40件頂きました。

- ・ 親切・丁寧 (23件)
- ・ 感じが良い・やさしい (12件)
- ・ 笑顔が良い・明るい (4件)
- ・ 声かけ・あいさつが良い (1件)

接客に関するお叱りの言葉を19件頂きました。

- ・ 態度・感じが悪い (7件)
- ・ 対応が悪い (7件)
- ・ 事務的 (2件)
- ・ 職員が知識不足 (2件)
- ・ 名前を名乗らない (1件)

また、サービスに関する要望14件、その他ご意見16件を頂きました。



多摩市職員の接客に関するアンケート(案)



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。

【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 対応した職員は、分かりやすく、かつ感じの良い話し方・伝え方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

⑤ ④で「あまりできていなかった」「できていなかった」と答えた方に伺います。それはどんな点ですか。

⑥ 本日の職員の“接客(あいさつ、傾聴、話し方・伝え方などのマナー)”に対する満足度を3つ星で評価した場合、星をいくつただけですか。

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 市では、昨年度から、職員の接客力向上に取り組んでいます。あなたは、以前より職員の接客が良くなったと思いますか。

良くなった 少し良くなった
 あまり良くなっていない 良くなっていない

⑧ 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。

市では、年度ごとにテーマを掲げ、職員の接客力向上に努めています。
 19年度挨拶 20年度傾聴 21年度話し方・伝え方 22年度総括
 この接客に関するアンケートは、職員の接客力を定点観測するために、毎年12月に実施しているものです。

◆アンケートに関するお問合せ 企画政策部企画課(TEL:042-338-6813)

➡ 裏面に続きます