

市民アンケート集計結果

目次

1	調査概要	1
2	調査結果	2
	(1) 回答数	2
	(2) 挨拶	3
	(3) 傾聴	4
	(4) 話し方・伝え方	5
	(5) 職員の対応の変化	6
	(6) 接客マナーの満足度	7
	(7) その他のご意見	8
	(参考) 経年変化	9

1

調査概要

- ▽調査目的 職員の接客に対するお客様の評価を把握し、その結果を今後の取組みに活かすこと
- ▽調査内容 各年度別テーマ「挨拶」「傾聴」「話し方・伝え方」及び3年間の取組みの効果測定と「接客マナーへの満足度」の評価
- ▽調査期間 平成22年12月1日～12月22日
- ▽調査対象 市役所・公共施設に来られた市民等
- ▽調査方法 市役所・公共施設に設置したアンケート回収箱及びWebアンケートにて実施

2

調査結果

(1)

回答数

回答総数：636件（前回575件）

うち 窓口対応：490件（前回350件）

電話対応：26件（前回29件）

その他の場面での対応：120件（前回150件）

※8件がWebからの回答

- ・回答総数が前回と比べ61件増えた。
- ・「その他の場面での対応」の回答者の77%は、児童館の利用者で、イベント実施時の職員の対応に対する回答が見られた。

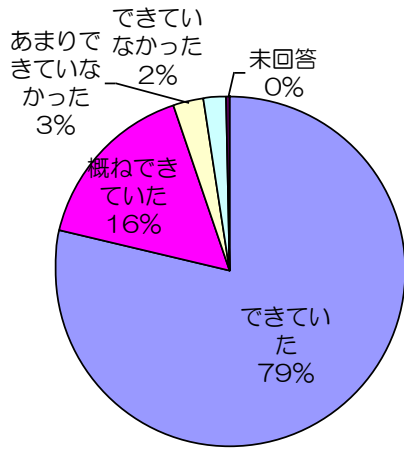
(2)

挨拶

問 対応した職員は、挨拶がきちんとできていましたか



窓口対応

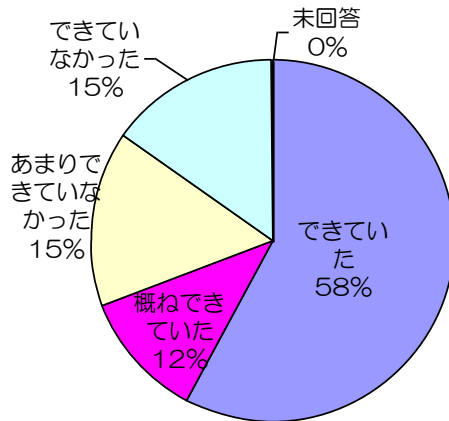


プラス評価「できていた」「概ねできていた」の合計
 マイナス評価「あまりできていなかった」「できていなかった」の合計

		前回比較
プラス評価	95%	+7ポイント
マイナス評価	5%	-1ポイント



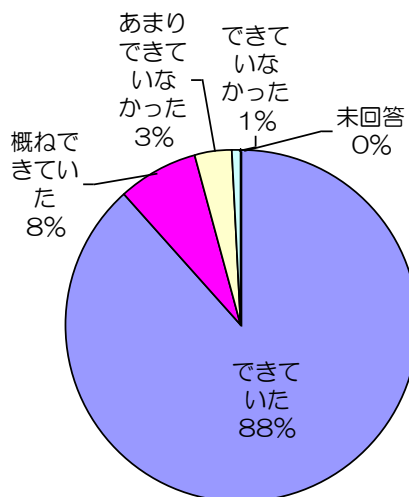
電話対応



		前回比較
プラス評価	70%	-20ポイント
マイナス評価	30%	+20ポイント



その他の場面での対応



		前回比較
プラス評価	96%	+1ポイント
マイナス評価	4%	±0ポイント

- ・前回と比べ、窓口対応のプラス評価が7ポイント増え、マイナス評価が1ポイント減った。
 - ・前回と比べ、電話対応のプラス評価が20ポイント減り、マイナス評価が20ポイント増えた。
- ※ 小数点第2位は四捨五入

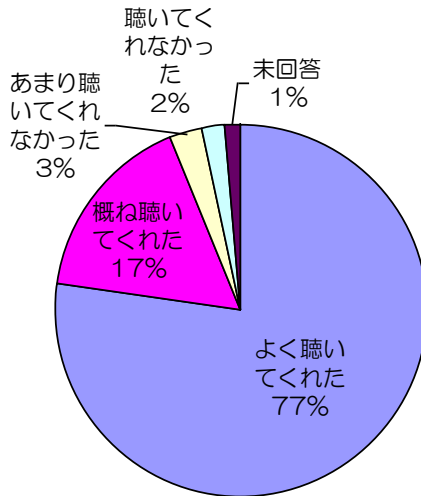
(3)

傾聴

問 対応した職員は、お客様の話を最後までよく聴きましたか



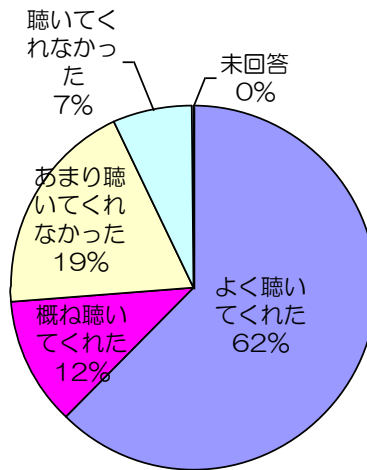
窓口対応



		前回比較
プラス評価	94%	+4ポイント
マイナス評価	5%	-3ポイント



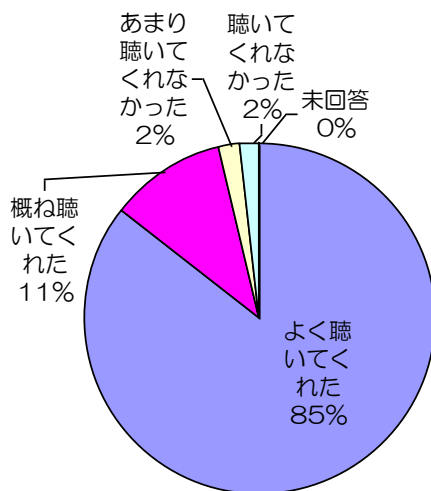
電話対応



		前回比較
プラス評価	74%	-16ポイント
マイナス評価	26%	+16ポイント



その他の場面での対応



		前回比較
プラス評価	96%	+2ポイント
マイナス評価	4%	±0ポイント

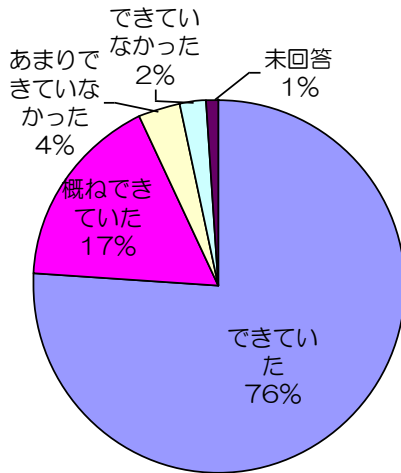
- ・前回と比べ、窓口対応のプラス評価が4ポイント増え、マイナス評価が3ポイント減った。
- ・前回と比べ、電話対応のプラス評価が16ポイント減り、マイナス評価が16ポイント増えた。

(4) 話し方・伝え方

問 対応した職員は、お客様の立場に立った、わかりやすい「話し方・伝え方」ができていましたか



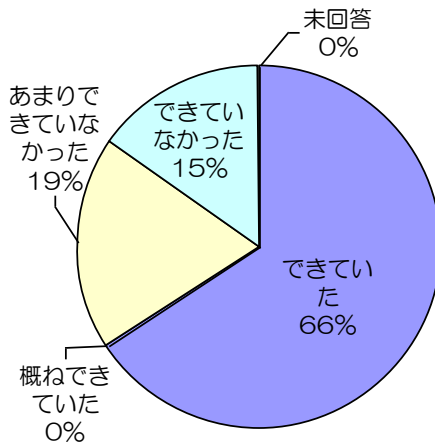
窓口対応



		前回比較
プラス評価	93%	+8ポイント
マイナス評価	6%	-6ポイント



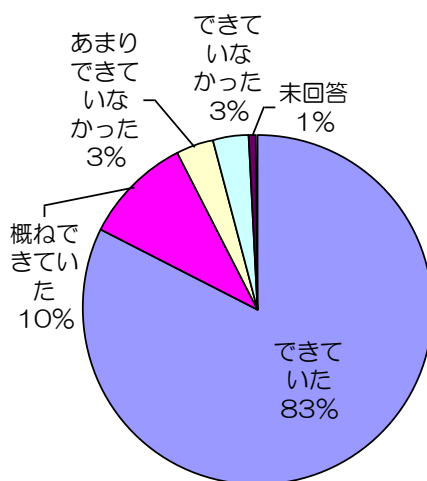
電話対応



		前回比較
プラス評価	66%	-20ポイント
マイナス評価	34%	+24ポイント



その他の場面での対応



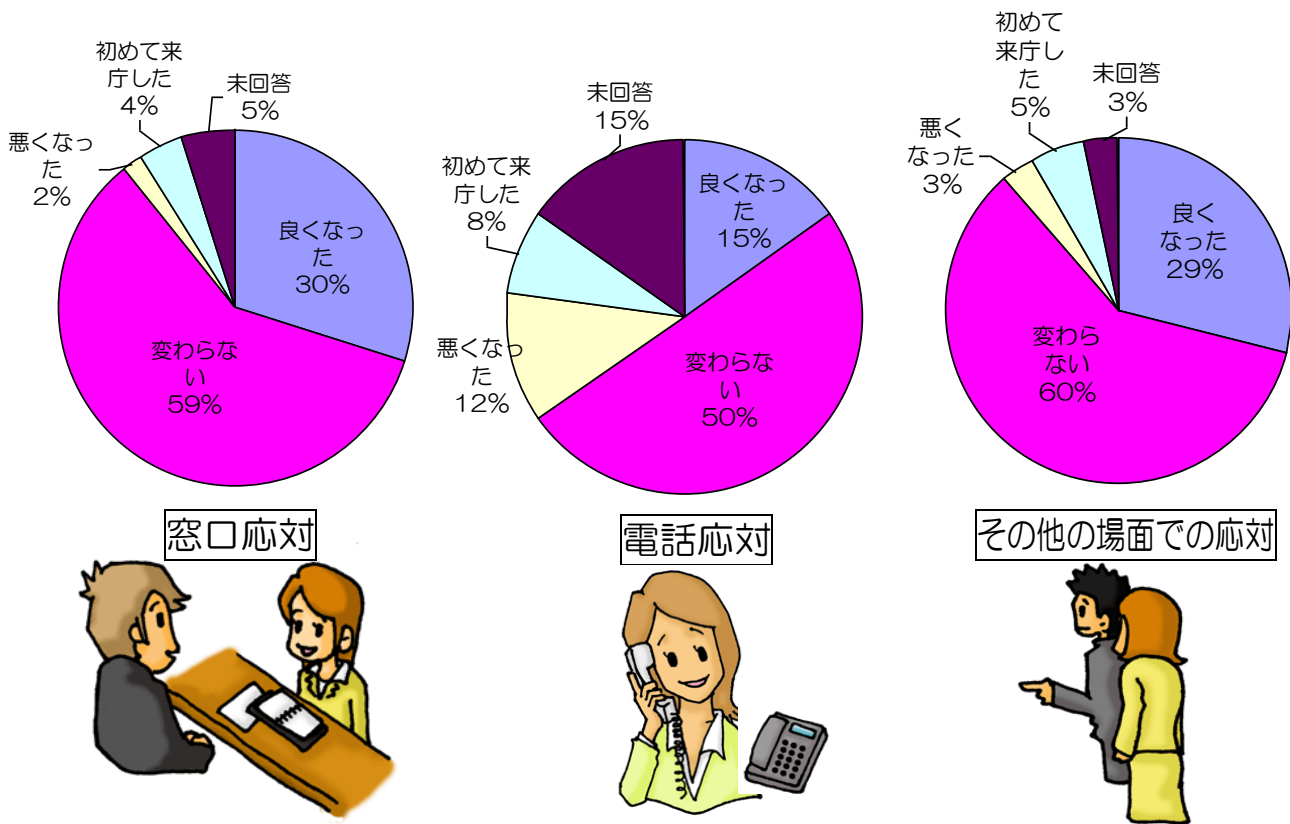
		前回比較
プラス評価	93%	-1ポイント
マイナス評価	6%	+2ポイント

- ・ 前回と比べ、窓口対応のプラス評価が8ポイント増え、マイナス評価が6ポイント減った。
- ・ 前回と比べ、電話対応のプラス評価が20ポイント減り、マイナス評価が24ポイント増えた。

(5)

職員の対応の変化

問（１） 前回来庁されたときと比べて、職員の対応はいかがでしたか



問（２） 前回と比べてよくなった点または悪くなった点を教えてください

良くなった点 (主な内容)	件数
親切で丁寧な対応だった (前よりやわらかくて親切な対応だった、親切な対応で説明がわかりやすかった)	40件
対応が良くなった (利用者の場に立って対応してくれた、皆さんとてもいきいきして窓口対応も良い)	14件
笑顔で、明るく、親しみやすくなった	14件
挨拶や声かけをしてくれた (通りすがりでも軽く挨拶する人が増えた、来館者の声かけがよくできている)	9件
すぐに対応してくれた (不在時の取次がスムーズになった、手続きが速くなった)	5件
いつも良い対応 (いつも親切、以前から対応はよかった、いつも感じが良い)	35件

悪くなった点 (主な内容)	件数
態度が悪い、愛想がない (冷たい対応、人を卑下している、逃げ腰な態度)	10件
対応の仕方が良くない (言っている事が人によって違う、説明不足、遅い、職員自身の知識不足が著しい)	7件
身だしなみ (職員の服装が制服着用していないのでバラバラ感を持ちやすい)	1件

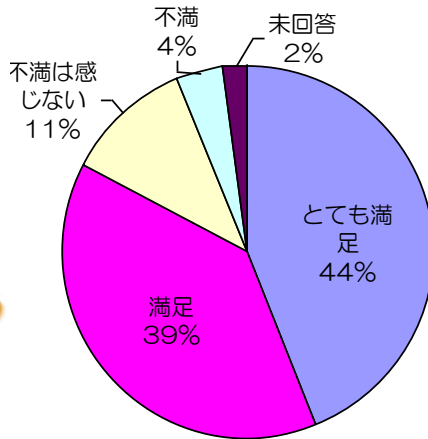
(6)

接客マナーの満足度

問 職員の“接客マナー”に対する満足度を、教えてください。



窓口対応

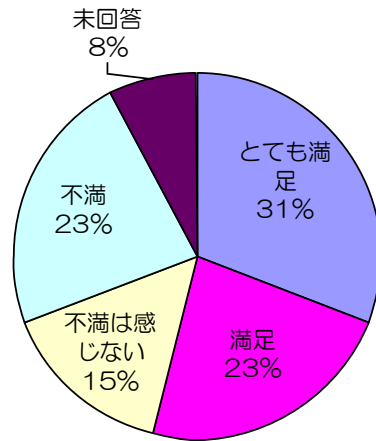


プラス評価「とても満足」「満足」の合計
マイナス評価「不満」の値

		前回比較
プラス評価	83%	+3ポイント
マイナス評価	4%	-4ポイント



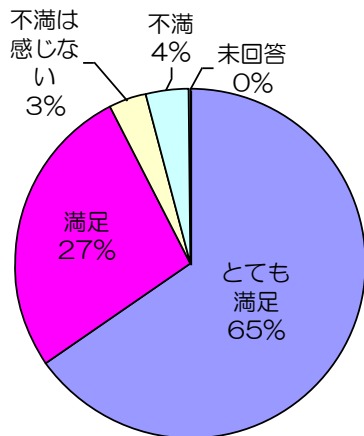
電話対応



		前回比較
プラス評価	54%	-33ポイント
マイナス評価	23%	+13ポイント



その他の場面での対応



		前回比較
プラス評価	92%	-2ポイント
マイナス評価	4%	-1ポイント

- ・前回と比べ、窓口対応のプラス評価が3ポイント増え、マイナス評価が4ポイント減った。
- ・前回と比べ、電話対応のプラス評価が33ポイント減り、マイナス評価が13ポイント増えた。
- ・全体でのプラス評価は83%で、前回(84%)とほぼ横ばいだった。

(7)**その他のご意見**

問 その他、お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

プラス評価

主な内容	件数
親切で、丁寧、感じの良い対応だった (相談しやすく安心して利用できた、対応の際、自己紹介からして頂きわかりやすかった、)	35件
対応が速い (すぐに声をかけてくれた、室内電灯の不具合に素早く対応してくれた)	4件
相手の立場にたって対応してくれた (他のサービスについても説明してもらった、担当者は部屋等まで案内してくれ、説明も良かった)	8件

※その他、児童館や公民館等に対する感謝の声が40件程寄せられた。

マイナス評価

主な内容	件数
窓口等での対応や態度が悪い (愛想がない、つっけんどん、言い方が命令口調、早口、笑顔が少ない、目をみてくれない、説明不足、話の内容が理解できない、言うことが二転三転はっきりしない、話の途中で電話を切られた、あいさつの出来ない職員がいる、ひまそうにしている、窓口で50分待たされたあげくお詫びではなく延々言い訳をされた)	39件
対応が遅い (窓口の人員が少なく時間がかかりすぎ、質問したこと、依頼したことについての対応が非常に遅い)	4件
職員によって接客レベルに差がある (接客マナーについてはとてもばらつきがある、部署によって対応の差が大分ある。他県に比べると多摩市職員の対応の悪さはヒドイ)	6件
情報共有ができていない (担当がいらないと同じ係なのにわからない)	2件
身だしなみ、執務環境 (名札を裏返している、職員の靴の音がうるさい、自分のデスクでの飲食はだらしがないので止めた方がよい)	6件
その他(設備、備品等への要望) (土日祝日にも対応してほしい、机や椅子が汚い、使いづらい、暖房調整が難しい等)	33件

(参考)**経年変化****(1) 回答数**

区分	回答数				
	H19.9	H20.5	H20.12	H21.12	H22.12
窓口	635	382	303	396	490
電話	84	33	21	29	26
その他	114	82	71	150	120
合計	833	497	395	575	636
(本庁舎内窓口)	(184)	(226)	(61)	(195)	(203)
(出先機関窓口)	(649)	(271)	(334)	(380)	(433)

※接客場面が未回答のものは、窓口で集計

(2) 挨拶

		H19.9	H20.5	H20.12	H21.12	H22.12
窓口での対応	「できていた」 「概ねできていた」	97%	94%	92%	88%	95%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	3%	6%	8%	11%	5%
電話での対応	「できていた」 「概ねできていた」	87%	85%	90%	90%	69%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	12%	15%	10%	10%	31%
その他の場面での対応	「できていた」 「概ねできていた」	94%	94%	94%	95%	96%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	5%	6%	6%	4%	4%
合計	「できていた」 「概ねできていた」	94%	91%	84%	90%	94%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	4%	7%	10%	9%	6%

(3) 傾聴

		H19.9	H20.5	H20.12	H21.12	H22.12
窓口での対応	「できていた」 「概ねできていた」	—	95%	94%	90%	94%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	4%	6%	8%	5%
電話での対応	「できていた」 「概ねできていた」	—	85%	86%	90%	74%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	12%	14%	10%	26%
その他の場面での対応	「できていた」 「概ねできていた」	—	94%	96%	95%	96%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	4%	4%	3%	4%
合計	「できていた」 「概ねできていた」	—	92%	85%	91%	94%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	4%	10%	7%	5%

(4) 話し方・伝え方

		H19.9	H20.5	H20.12	H21.12	H22.12
窓口での対応	「できていた」 「概ねできていた」	—	—	93%	86%	93%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	—	7%	12%	6%
電話での対応	「できていた」 「概ねできていた」	—	—	86%	86%	66%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	—	14%	10%	34%
その他の場面での対応	「できていた」 「概ねできていた」	—	—	93%	94%	93%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	—	7%	4%	7%
合計	「できていた」 「概ねできていた」	—	—	89%	91%	92%
	「あまりできていなかった」 「できていなかった」	—	—	5%	7%	7%

(5) 接客満足度

		H19.9	H20.5	H20.12	H21.12	H22.12
窓口での対応	とても満足(3つ星) 満足(2つ星)	—	84%	84%	80%	83%
	不満は感じない(1つ星)	—	7%	5%	10%	11%
	不満(星なし)	—	5%	5%	8%	4%
電話での対応	とても満足(3つ星) 満足(2つ星)	—	82%	86%	86%	54%
	不満は感じない(1つ星)	—	6%	0%	3%	15%
	不満(星なし)	—	9%	10%	10%	23%
その他の場面での対応	とても満足(3つ星) 満足(2つ星)	—	85%	89%	93%	92%
	不満は感じない(1つ星)	—	6%	1%	1%	3%
	不満(星なし)	—	2%	4%	5%	4%
合計	とても満足(3つ星) 満足(2つ星)	—	82%	85%	84%	83%
	不満は感じない(1つ星)	—	7%	4%	7%	10%
	不満(星なし)	—	5%	5%	7%	5%