

多摩市職員の接客に関するアンケート 集計結果

1 アンケート実施概要

【調査期間】

平成19年9月3日(月)～9月30日(日)

【調査方法】

- ① 各課及び公共施設窓口にて、来庁者にアンケート用紙を配布。その他、本庁舎ロビー及び各フロアの記載台がある場所にアンケート用紙と回収箱を設置
- ② 多摩市公式ホームページ

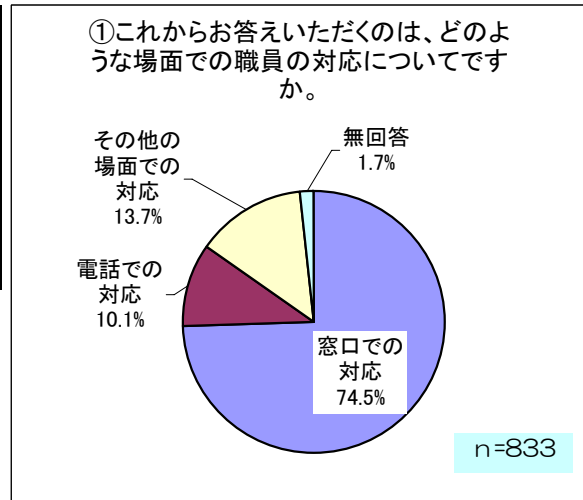
【回収結果】

- (1) アンケート配布数 3,800
- (2) アンケート回収数 833(回収率 21.9%)
- (3) 回収数の内訳
 - ① 公共施設 822
 - ② ウェブアンケート 11

2 単純集計

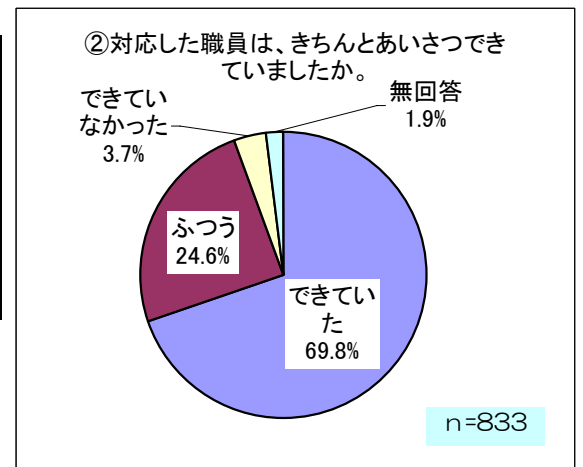
①これからお答えいただくのは、どのような場面での職員の対応についてですか。

内容	回答数	割合
窓口での対応	621	74.5%
電話での対応	84	10.1%
その他の場面での対応	114	13.7%
無回答	14	1.7%
計	833	100.0%



②対応した職員は、きちんとあいさつできていましたか。

内容	回答数	割合
できていた	581	69.8%
ふつう	205	24.6%
できていなかった	31	3.7%
無回答	16	1.9%
計	833	100.0%



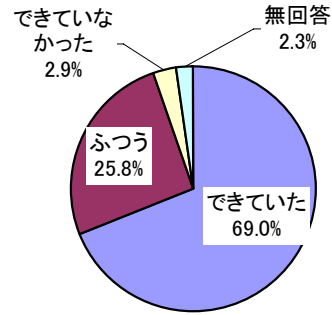
7割弱の職員は挨拶ができていたとの評価を受けた。ふつうを含めると9割を超える回答を得た。

③対応した職員は、適切な言葉づかいができましたか。

内容	回答数	割合
できていた	575	69.0%
ふつう	215	25.8%
できていなかった	24	2.9%
無回答	19	2.3%
計	833	100.0%

挨拶と同様、7割弱の職員は適切な言葉づかいができていたとの評価であった。ふつうを含めると9割を超える回答を得た。

③対応した職員は、適切な言葉づかいができましたか。



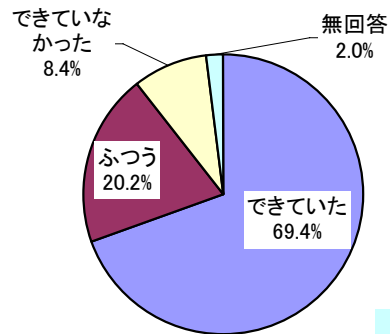
n=833

④あなたのご用件に対して、職員は満足のいく対応ができましたか。

内容	回答数	割合
できていた	578	69.4%
ふつう	168	20.2%
できていなかった	70	8.4%
無回答	17	2.0%
計	833	100.0%

挨拶と適切な言葉づかいと同様、7割弱の職員は満足のいく対応ができていたとの評価であった。ふつうを含めると9割弱の回答を得た。ただし、「できていなかった」という評価の割合が8.4%と、他の項目での「できていなかった」の回答割合と比べて高くなっている。

④あなたのご用件に対して、職員は満足のいく対応ができましたか。



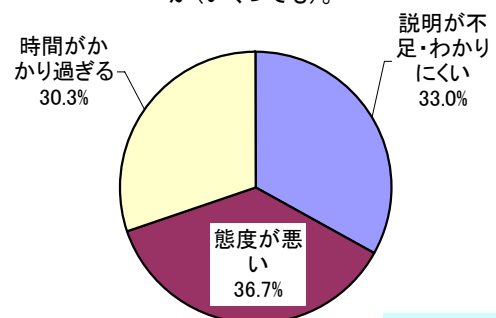
n=833

⑤④で「できていなかった」と答えた方にうかがいます。それはどのような点ですか(いくつでも)。

内容	回答数	割合
説明が不足・わかりにくい	36	33.0%
態度が悪い	40	36.7%
時間がかかり過ぎる	33	30.3%
計	109	100.0%

どの項目も同程度の回答数であり、満足いく対応ができていなかった理由は、ひとつではなく、複合的な要因が重なった結果と考えられる。

⑤④で「できていなかった」と答えた方にうかがいます。それはどのような点ですか(いくつでも)。



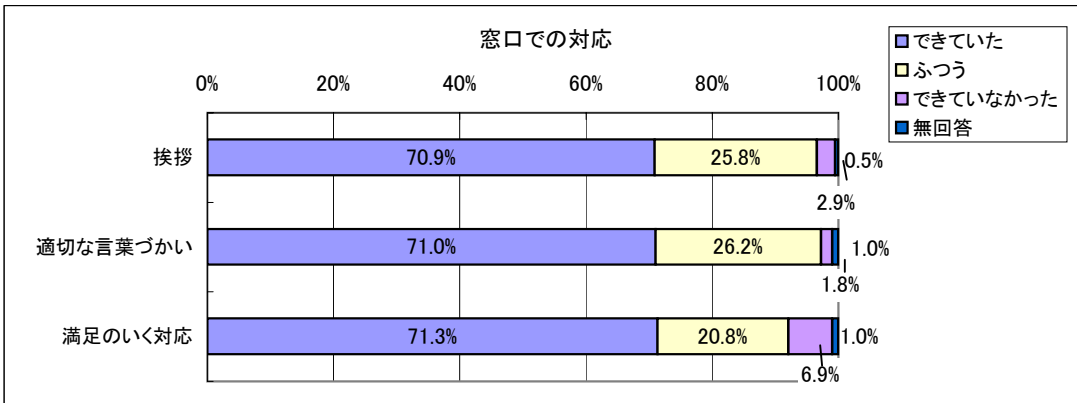
n=109

3. クロス集計 (端数未整理)

窓口での対応

n = 621

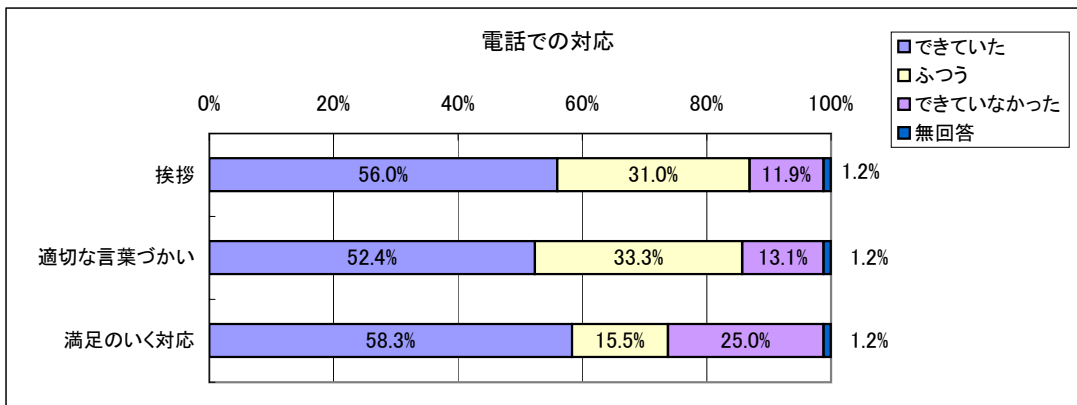
	できていた		ふつう		できていなかった		無回答	
挨拶	440	70.9%	160	25.8%	18	2.9%	3	0.5%
適切な言葉づかい	441	71.0%	163	26.2%	11	1.8%	6	1.0%
満足のいく対応	443	71.3%	129	20.8%	43	6.9%	6	1.0%



電話での対応

n = 84

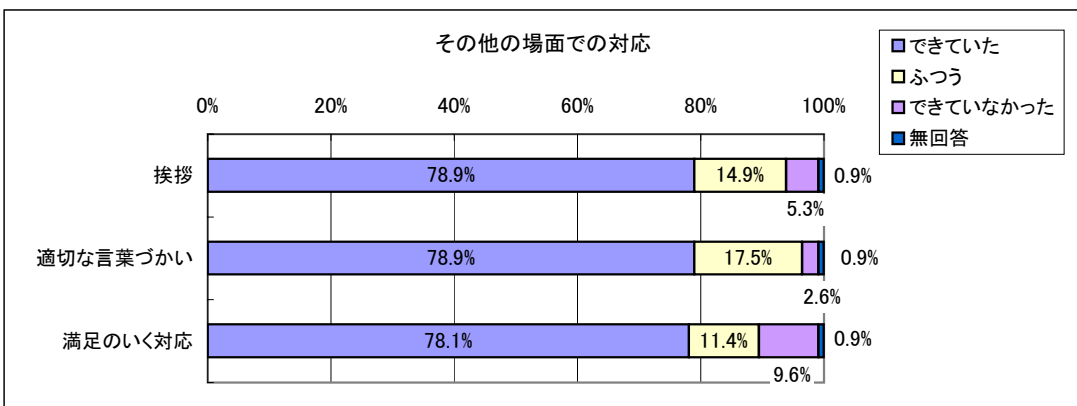
	できていた		ふつう		できていなかった		無回答	
挨拶	47	56.0%	26	31.0%	10	11.9%	1	1.2%
適切な言葉づかい	44	52.4%	28	33.3%	11	13.1%	1	1.2%
満足のいく対応	49	58.3%	13	15.5%	21	25.0%	1	1.2%



その他の場面での対応

n = 114

	できていた		ふつう		できていなかった		無回答	
挨拶	90	78.9%	17	14.9%	6	5.3%	1	0.9%
適切な言葉づかい	90	78.9%	20	17.5%	3	2.6%	1	0.9%
満足のいく対応	89	78.1%	13	11.4%	11	9.6%	1	0.9%



窓口及びその他の場面での対応は、いずれの項目も7割以上ができていたとの回答を得た。電話での対応は、半数を超える職員ができていたものの、「できていなかった」という回答が1割を超えており、他の場面よりも大幅に高くなっている。また、いずれの場面においても、満足のいく対応が「できていなかった」という回答の割合が高くなっている。

4. 自由意見

自由意見：（全195件／意見の傾向：肯定的意見 96件 否定的意見 98件 その他 1件）

お叱りを頂いた意見のうち、主となるものは以下の3点。

■横柄な態度や、機械的な対応、事務的な対応で笑顔がないといった、職員の態度に関する意見（ご意見）

- ・小馬鹿にしたような上からものを見る態度をとられた。
- ・こちらの質問にあきれたような姿勢を隠そうとしなかった。
- ・とても事務的な対応なので、もう少し笑顔で対応して欲しい。
- ・挨拶がしっかりできる職員をそろえて下さい。

■難しいことになると時間がかかりすぎる等、対応が遅いという意見（ご意見）

- ・人によって対応が違うので困ったことがある。対応に時間が掛かりすぎるがあった。
- ・市役所は市民サービスをするところですから、市民の方の要望にこたえる義務があります。市民が来られたとき難しいことになると時間が掛かり過ぎることがよくありますので、これらの点が気になります。接客力も市民の立場に立って身につけていけばと思います。
- ・窓口に立っても誰も来ない。民間ではありえない。電話は感じが悪い。

■職員の事業に対する理解度が低く、また、業務内容を把握していないために、説明がわからないという意見（ご意見）

- ・職員の理解が遅い。
- ・挨拶するのは当たり前。挨拶より全てにおいて、適切にはっきり説明できるようにして欲しい。
- ・こちらから質問した事しか教えてくれない。よくわからないので聞いているのだからちゃんと教えて欲しい。結局、2、3度来なくてはならなかったし、書類とかも用意しなければならないので手間もかかった。
- ・担当者でないと話が通じない。平気で「知らない」と言う。事業に対する理解度があまりにも低すぎる。頼んだことをすぐしてくれない。基本的にお役所的で親切でない。大変ですががんばってください。

また、ひとによって対応が違う、手短に済まそうとせず丁寧に教えてほしい、自分の部署のことしかやらない縦割行政である、電話での対応がよくない、顔が見えない分言葉づかいに注意を、という意見があった。

一方、お褒め頂いた意見としては、丁寧に親切な対応、わかりやすい説明、にこやかな笑顔に対する意見が多く寄せられた。

（ご意見）

- ・いつも親切に対応して下さいます。
- ・よその市役所の方よりも感じがやわらかく、必要なことを理解するまで聞くことができました。ありがとうございました。
- ・笑顔で丁寧に教えていただき、こちらも気持ちよかったです。ありがとうございます。
- ・窓口に行くと、職員が仕事であっても誰かしらすぐ対応してくれている気がします。
- ・以前と比べ、対応が大変丁寧に心配りがあり、ありがたいです。安心して市役所を訪れることができます。
- ・わからない事を質問し、丁寧に答えていただいた。
- ・いつも物腰柔らかく対応していただいて気持ちが良いです。
- ・いつもにこやかに接して下さり嬉しく思っています。



多摩市職員の接客に関するアンケート



配布部署 ()

市では、現在『接客向上キャンペーン』として、窓口サービスの改善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、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□に ✓ を記入してください】

① これからお答えいただくのは、どのような場面での職員の対応についてですか。

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 ふつう できていなかった

③ 対応した職員は、適切な言葉づかいができていましたか。

できていた ふつう できていなかった

④ あなたのご用件に対して、職員は満足のいく対応ができていましたか。

できていた ふつう できていなかった

⑤ ④で「できていなかった」と答えた方にうかがいます。それはどのような点ですか(いくつでも)。

説明が不足・わかりにくい 態度が悪い 時間がかかり過ぎる

⑥ その他、お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

Large empty rounded rectangle for additional comments.

ご協力ありがとうございました。

めざせ、“接客力” アップ!

多摩市の

さわやか 爽やか

しんせつ 親切

すばやく 素早く

せっきやく 接客

そくじっこう 即実行

まずは“挨拶”から始めよう!

Smile (笑顔)
Speed (速さ)
Sincerity (誠実)

※このアンケートは、多摩市公式ホームページ(<http://www.city.tama.tokyo.jp/>)からもご回答いただけます(9月30日まで)

◆この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