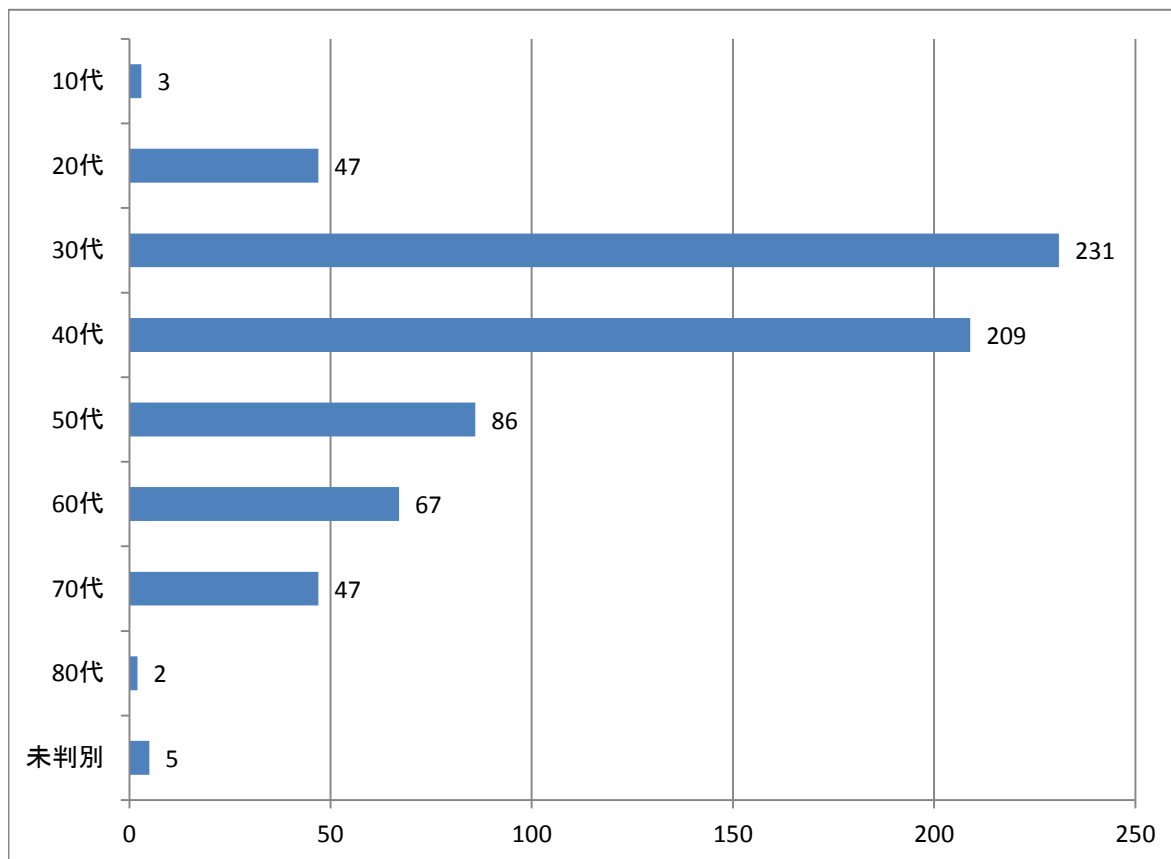


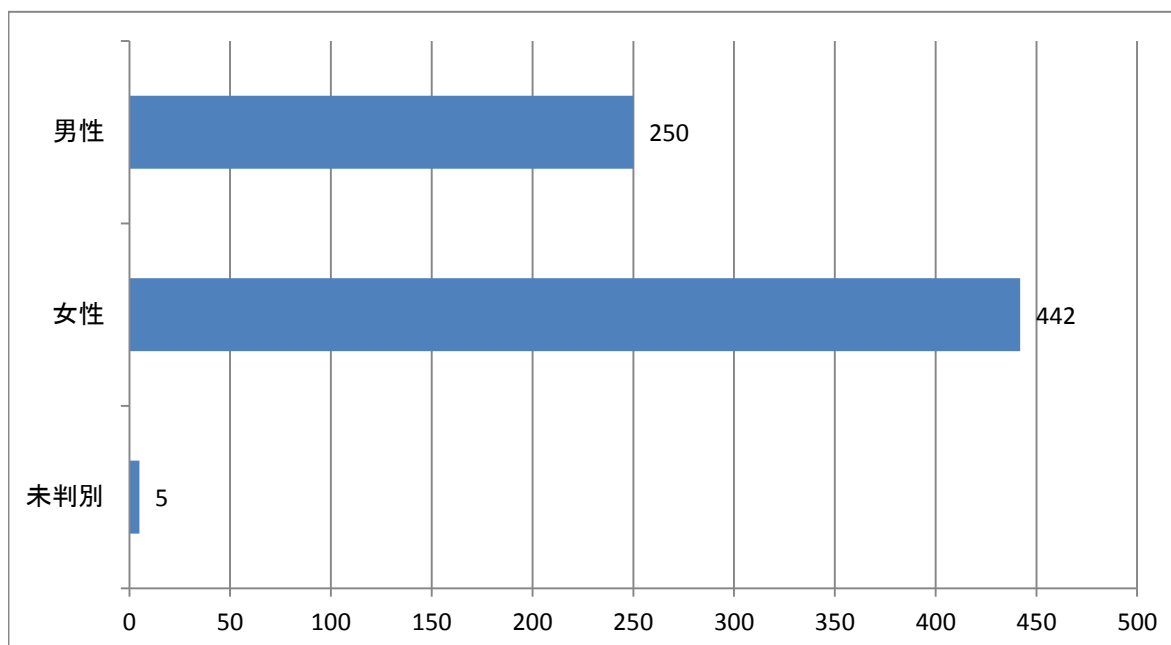
第8回職員の接遇について

実施期間：平成25年10月25日～11月3日、回答者数697人

世代別回答者数

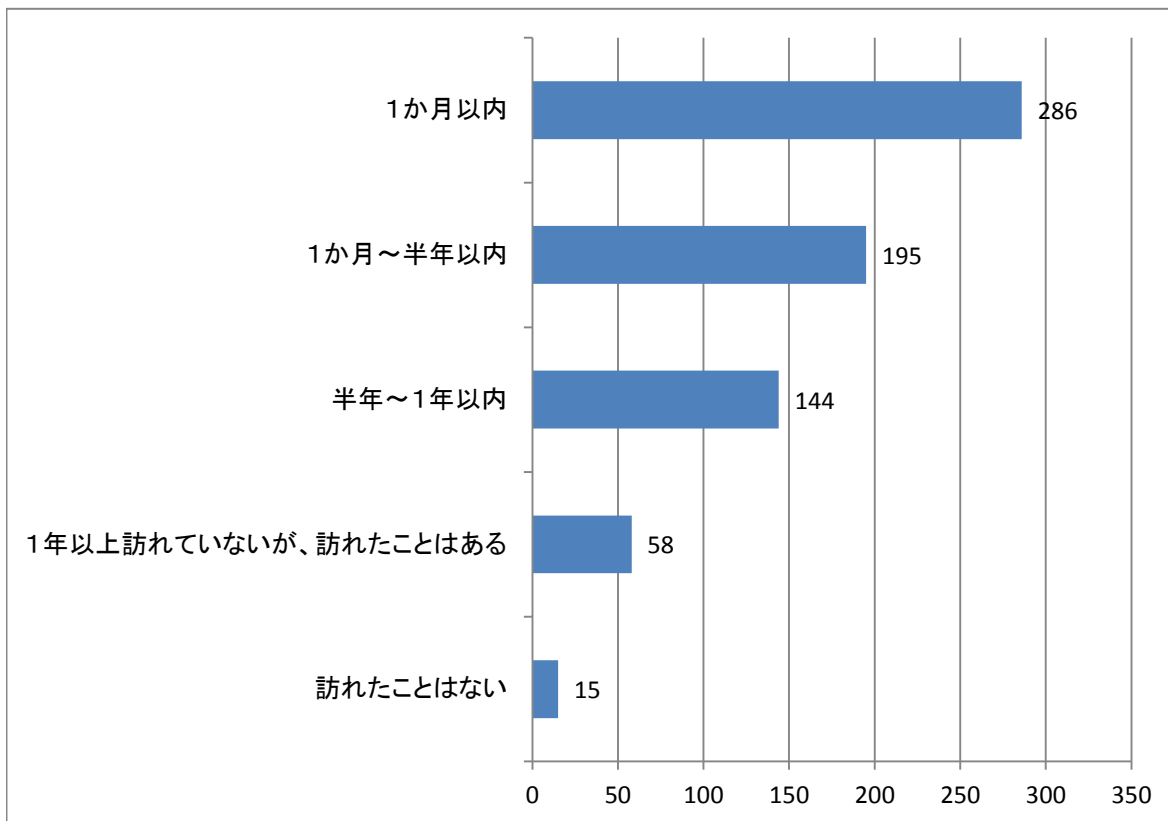


男女別回答者数



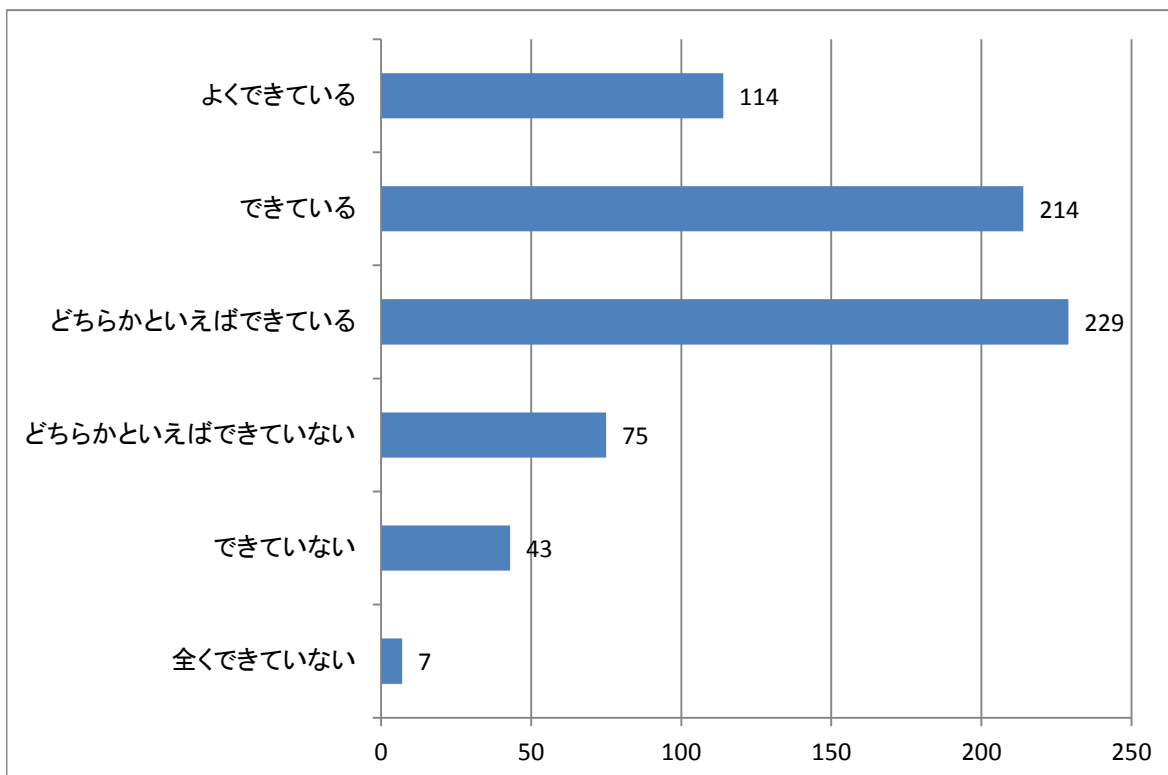
問1

直近で、市役所や支所など市の施設を訪れたのはいつ頃ですか？

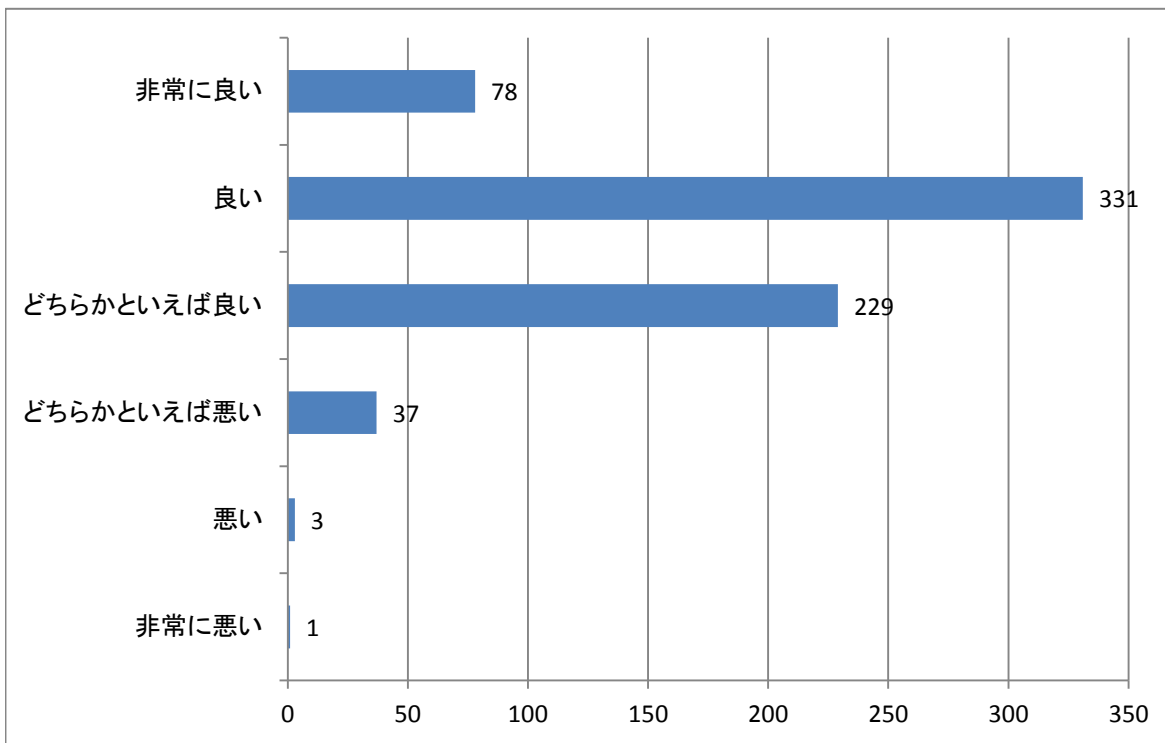


問2

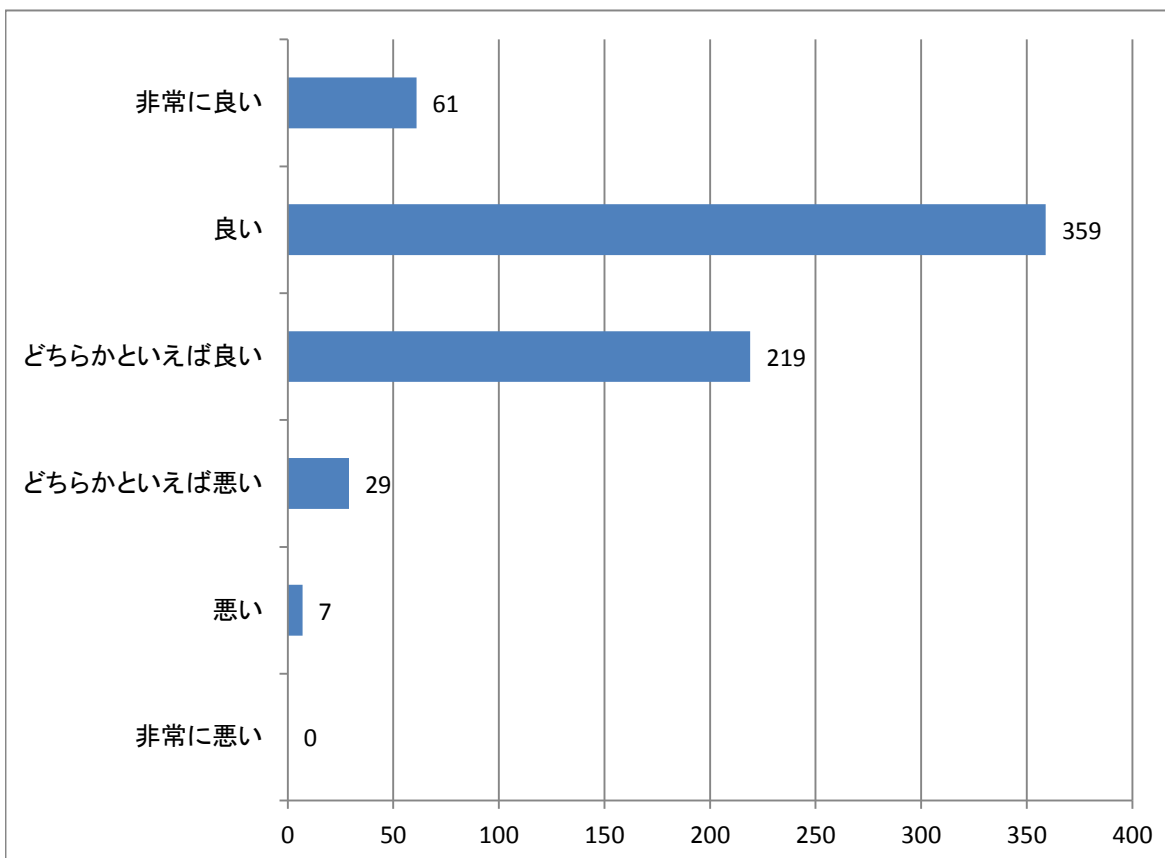
職員のあいさつはいかがでしたか？



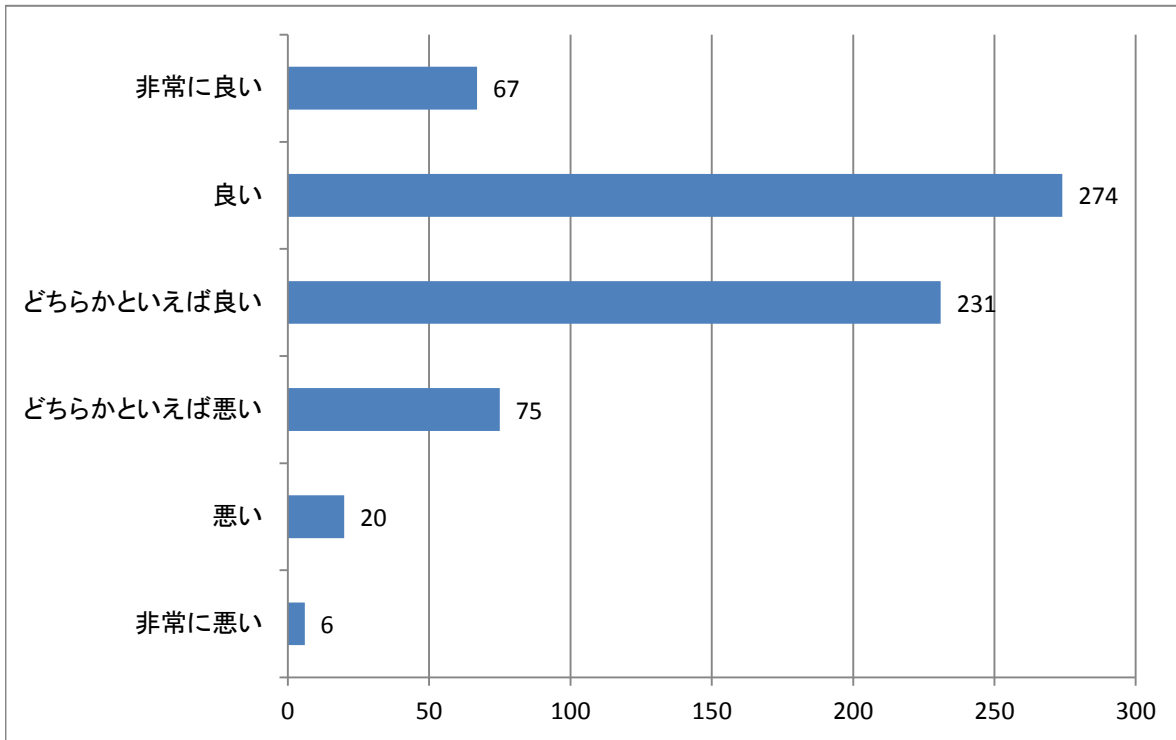
問3
職員の言葉づかいはいかがでしたか？



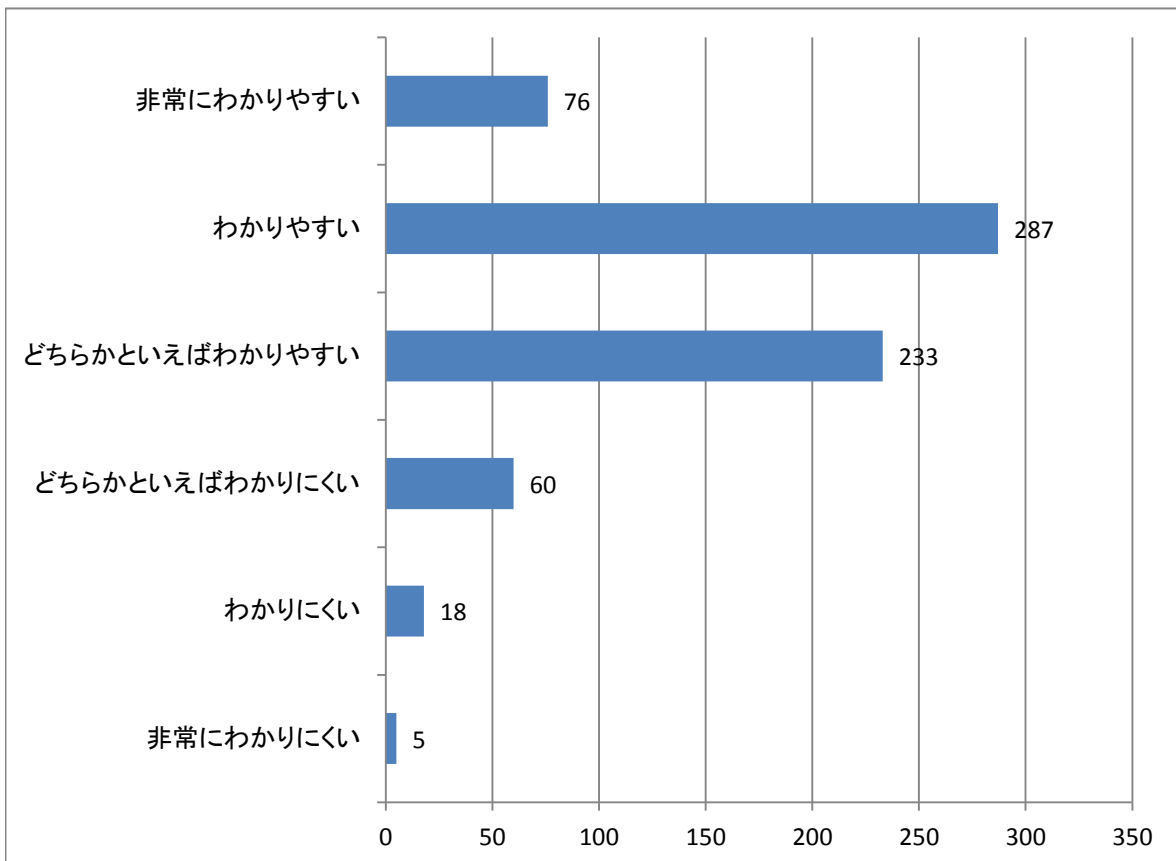
問4
職員の身だしなみはいかがでしたか？



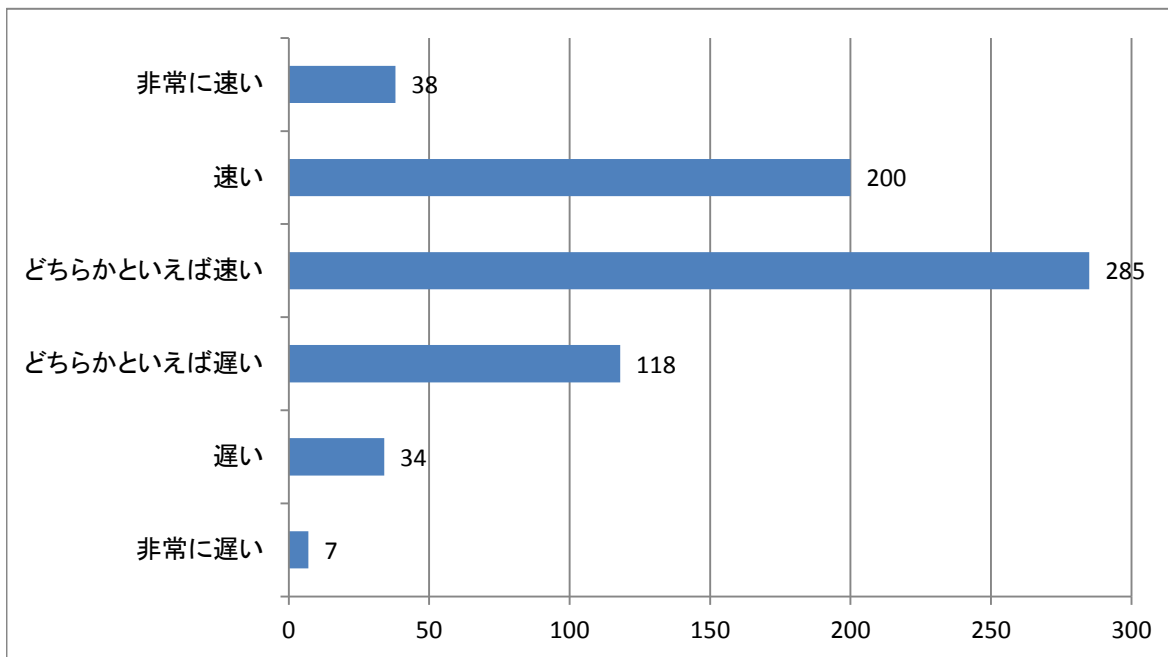
問5
職員の表情や態度はいかがでしたか？



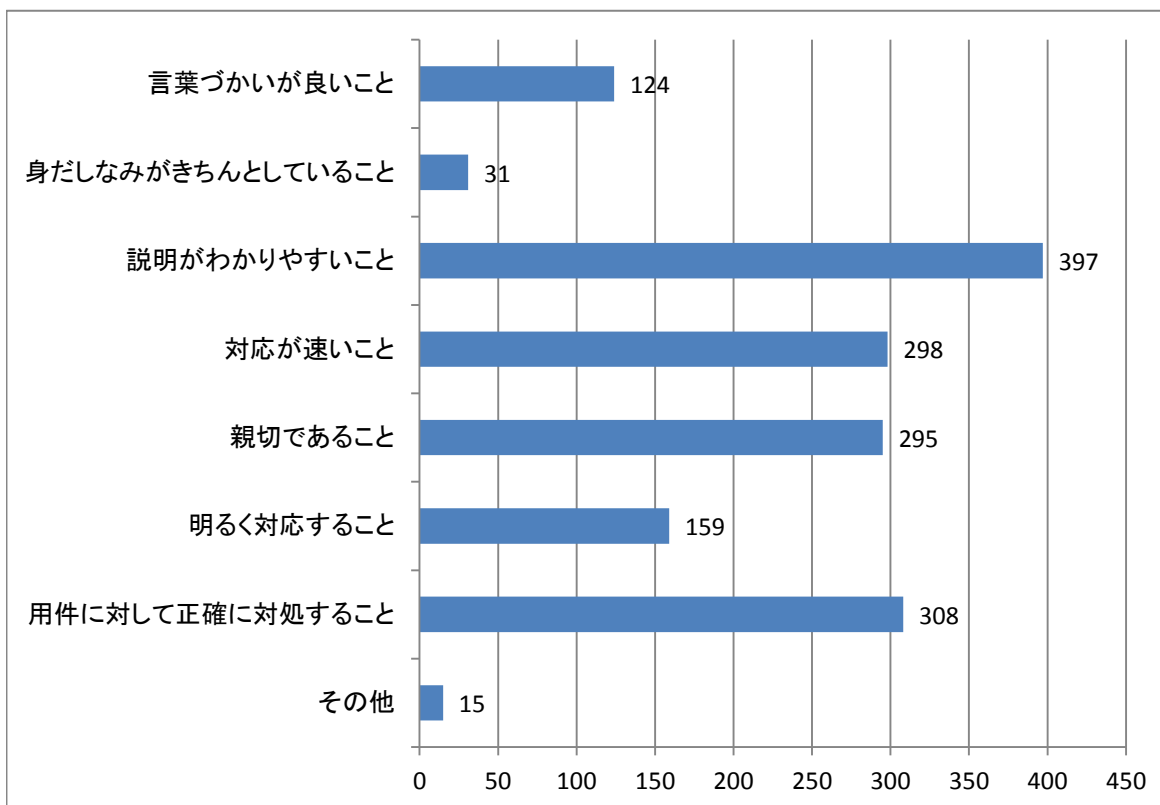
問6
問い合わせなどに対する説明はわかりやすいものでしたか？



問7
用件が済むまでの時間はいかがでしたか？



問8
職員に求める接遇態度として、今後、より重要と思われることは何ですか？
※3つまで選択可



その他の意見として「プロ意識を持つこと」や「上から目線ではなく、相手に対し思いやりや敬意を持つこと」などの意見がありました。

問9

職員の接遇について、良い点、悪い点などがありましたら具体的にご記入ください。

275件の意見をいただきました。主な意見として、

「お役所仕事のではなく、聞かれたこと以外でも気づいたことがあったら、分からない人や、知らない人に親切に教えてほしい。」

「スーパーなどの接客業と違って笑顔での対応が少ないように感じられます。公務員ならなおさら、人と関わる仕事であれば相手のことを思っでの対応をしてほしいです。」

「自分の担当する内容ではないからと教えられた課へ行くと、そこでも違う課を教えられ…市役所内でたらい回しは勘弁してください。」

「窓口に行ってもすぐに寄ってきてくれる職員もあれば、見ても他の職員に任せようとしているのか、なかなか寄ってきてくれない職員もいる。しかし接遇は大変良いと思います。」

「わからないことがあり、電話で問い合わせをしたのだが、丁寧に答えてくれました。また、追加事項をわざわざ電話してくれて、丁寧な説明をしてくれて、とても好感が持てました。」

などの意見がありました。