

# 笑顔とともに、心のかもった窓口サービスを！

～お客様の声を大切に より一層のサービス向上をめざします～ (市役所駅南庁舎市民課)

窓口アンケートは年1回実施しています。平成29年1月に実施した結果は下記のとおりとなりました。

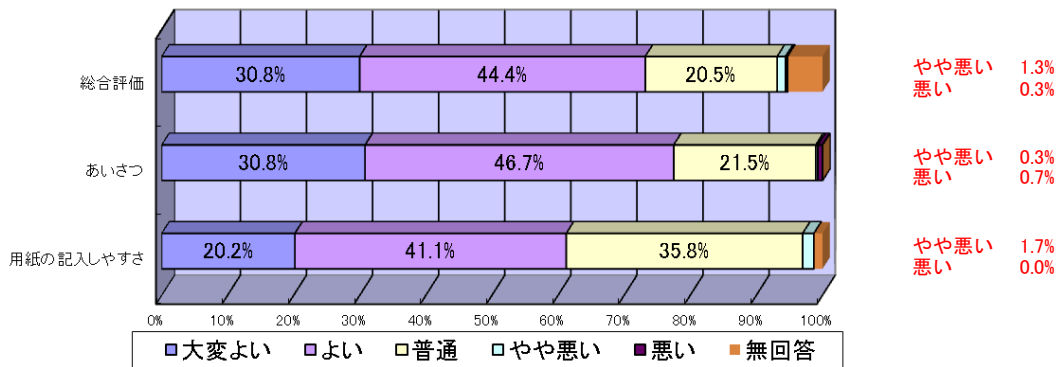
総合評価については目標値を上回ることができましたが、残念なことに前回の結果(平成28年1月実施)と比較すると『大変良い・良い』と感じられたお客様が減り、『悪い・やや悪い』が増える結果となりました。

市民課では、毎朝始業前朝礼であいさつの唱和を行い、お客様を気持ちよくお迎えする準備をしています。また、記載台周辺の案内板を改良したり、こまめに申請用紙・備品の補充を行うほか、係内ミーティングを行うなど、日常的に窓口対応の向上を心がけています。

今回の結果を活かし、今後もなお一層お客様目線に立ち、笑顔を絶やさず迅速かつ正確な事務に努め、気持ちよくお帰りいただけるよう市民課一丸となり努めてまいります。

## ☆アンケート結果☆

《実施日》平成29年1月17日～19日 《件数》302件



### 【目標】

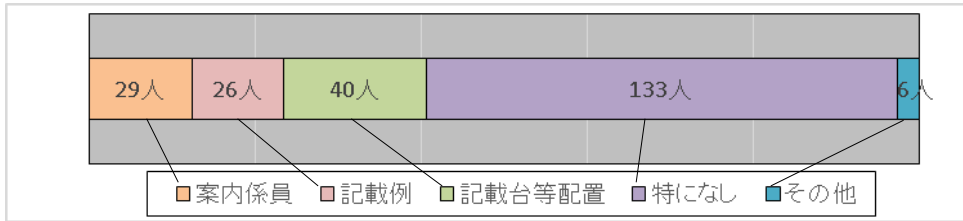
総合評価

大変良い、良い → 70%以上  
やや悪い、悪い → 2%以下

目標達成しました! 《今回の結果》《前回の結果》

75.2% 77.0%  
1.6% 0.3%

★サービス向上のために、市民課窓口周辺にあったらよいと思うものは？



### ～お客様の声から～

★職員の方に大変親切に教えて頂いてうれしかったです。



★早く対応で気持ちが良かったです。

★昼休みだったものの、対応は大変よく、気持ちよく手続きをすませる事が出来た

(お褒めの言葉、激励の言葉を頂戴し、ありがとうございました。課員一同今後の励みとしてまいります。これからもお客様に対し、積極的な声掛けを行い、スムーズに手続きを終え、気持ちよくお帰りいただけるよう、努めてまいります。)



★職員に笑顔がもっとあればうれしい

(全ての職員が笑顔で対応できるようあいさつ唱和を行うなど努めます。)

★用紙が小さい。ひとつひとつの枠を大きくしてほしい。字が多く見えて書きにくい。

(見やすく記入しやすい申請書用紙を検討し、改善に努めます。)

★質問の答えがあやふやでわからない

(的確にお答えできるよう、知識の向上及び職員間の情報共有に努めます。)

この他にも貴重なご意見をたくさんお寄せいただきました。ありがとうございました。

お客様からのご意見を参考に一層の改善を図ってまいりますので、今後ともよろしく願います。