

# 窓口アンケートの結果

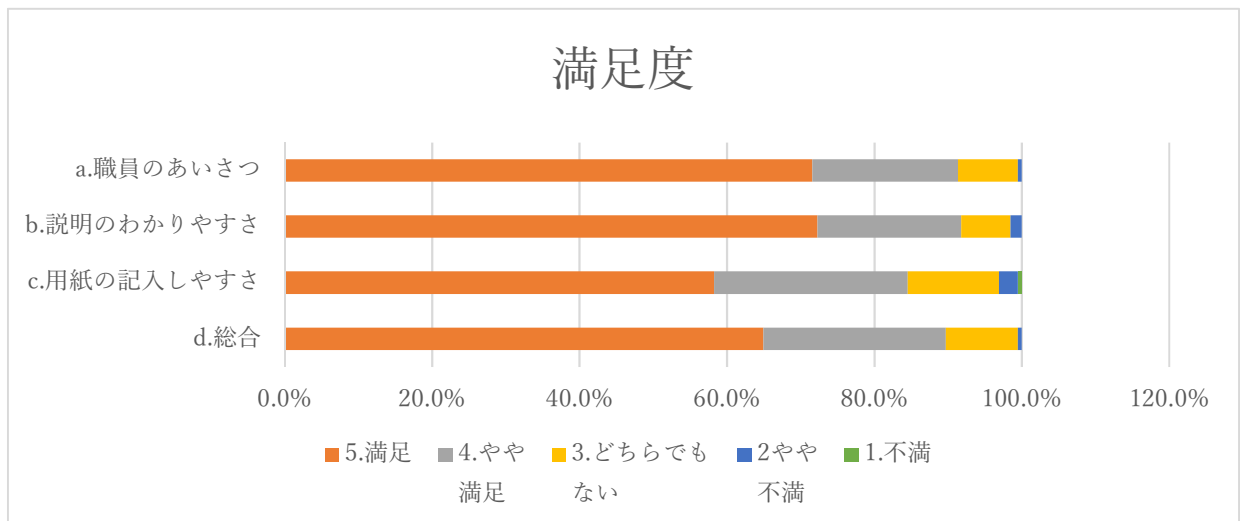
窓口サービス向上を目的に、令和2年2月26日から3月6日の日中、休日、夜間それぞれの時間帯で証明交付のお客様へアンケートをお願いいたしました。

委託業者であるニチイ学館としては、初めての試みでしたが、337名もの皆様にご協力を賜り多くの貴重なご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

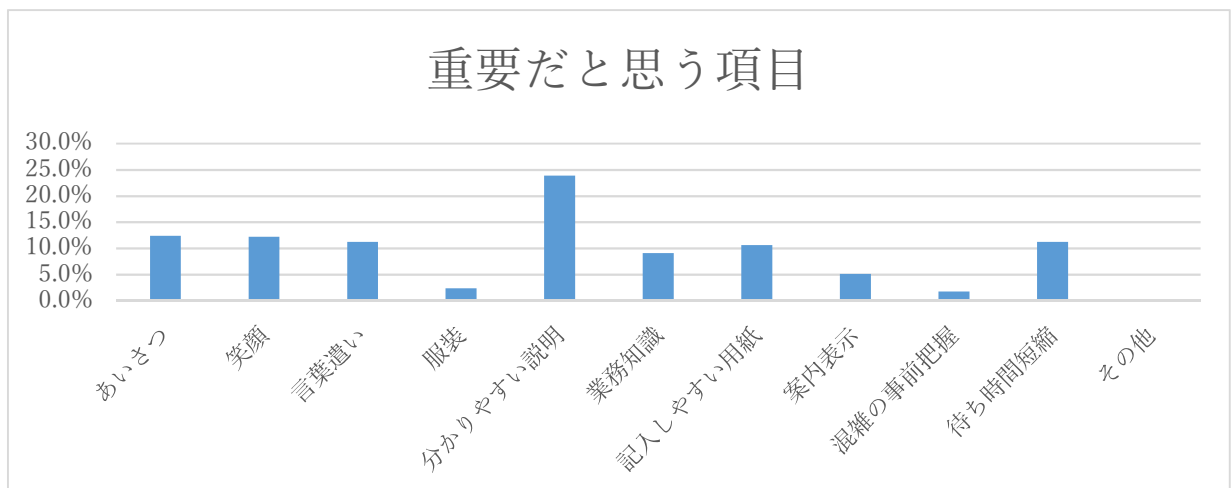
80%以上のお客様に満足とご回答いただきましたが、普通もしくは不満と感じの方が10%程度いらっしゃることを真摯に受け止め、より一層お客様目線に立ち、笑顔を絶やさず、迅速かつ正確な業務に努めてまいります。

また、この背景には、今回ご回答いただけなかった多くのお客様の無言のご意見があることを決して忘れず、来庁されたすべてのお客様に、気持ちよくお帰りいただけますようスタッフ一丸となり日々精進してまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

## 市民満足度について



## 窓口サービスにおいて重視する項目



## お客様の声

- \* 初めて来たがきれいで気持ちが良い。広々として圧迫感がないのが良い。
- \* 以前に比べて、利便性が向上したと感じます。
- \* こちらの間違いに気づいてくださり確認していただきありがとうございました。
- \* さわやかな接客で気持ちよかったです。
- \* 待ち時間を短縮できないか。
- \* 申請書記載スペースがせまいと感じた。