

令和2年度窓口アンケート（ニチイ学館）の結果

気持ちよく利用できる窓口をめざして、令和2年2月15日から2月26日の2週間、証明交付のお客様へアンケートをお願いいたしました。

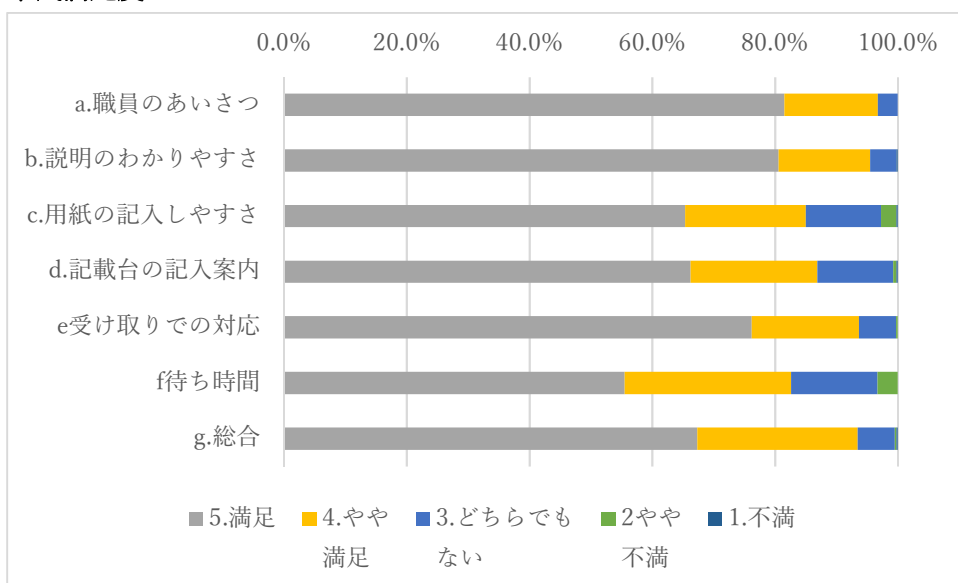
今年度は、前年の内容に加え、出口調査を実施し400名の市民の皆さまにご協力を賜り多くの貴重なご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

アンケート結果より、全体では、概ね満足（「満足」＋「やや満足」）と評価いただいた方が93.4%という結果であり、前年度と比べますと4ポイント増加いたしました。

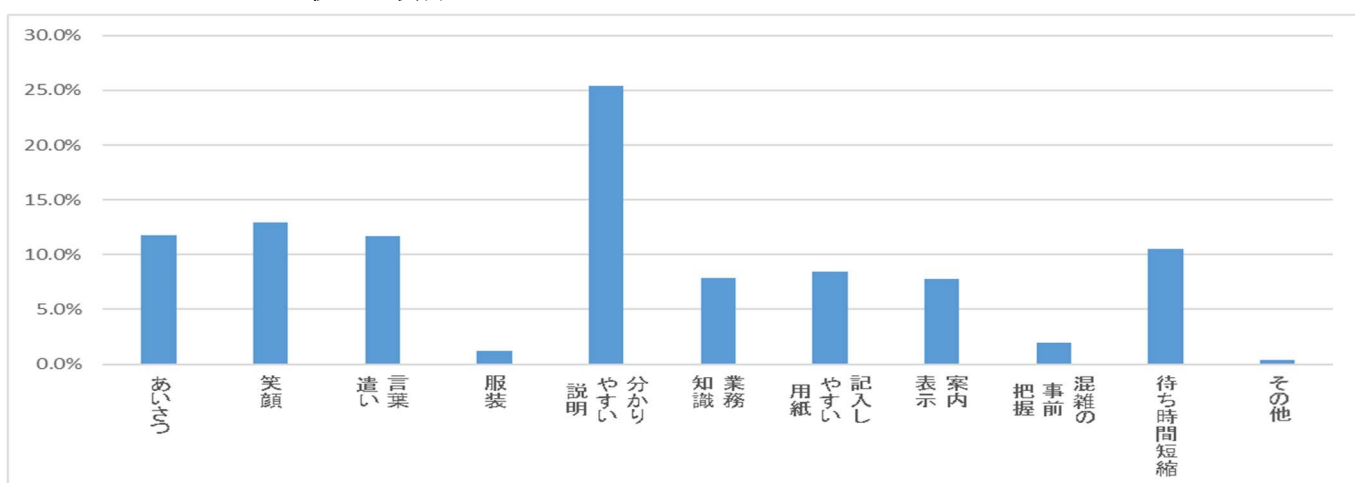
出口調査の結果では、来庁される皆さまは「待ち時間の短縮」、「わかりやすい説明」を望んでおられました。このご意見を改善するようスタッフ一同、迅速かつ正確な業務を遂行いたします。

また、今回ご回答いただけなかった方の無言のご意見があることを決して忘れず、市民の皆さまに愛される市民総合窓口になるよう自己研鑽に努めてまいりますので、今後ともどうか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

- * わかりやすい説明・案内でした。待合もゆったりしていてよかったです。
- * 窓口の対応が良かったです。ホテルのフロントのようでした。
- * 住民票の受付の方が丁寧にアドバイスしてくれて気持ち良かったです。今までなかったことだったので驚いたけれど、無駄なお金を使わずに済んで助かった。
- * わかりやすい説明・案内でした。待合もゆったりしていてよかったです。
- * 職員さんのていねいな接客が所々で見えました。素晴らしいと思います。
- * 前よりも良くなりました。

お客様から頂いたご意見に対する改善の取り組みについて

- * 入口に手消毒が必要ではないかと感じた。
→ 入口に手指消毒液を設置しました。
- * 記載台で書類を記入する際に自分が影になり見づらい。
→ 記載台に電灯を設置しました。
- * 混んでいる時期はしかたないが早いにこしたことはない。
→ なるべく早く証明書を交付できるように改善を図ります。