

ニチイ学館窓口アンケート結果(令和6年度)

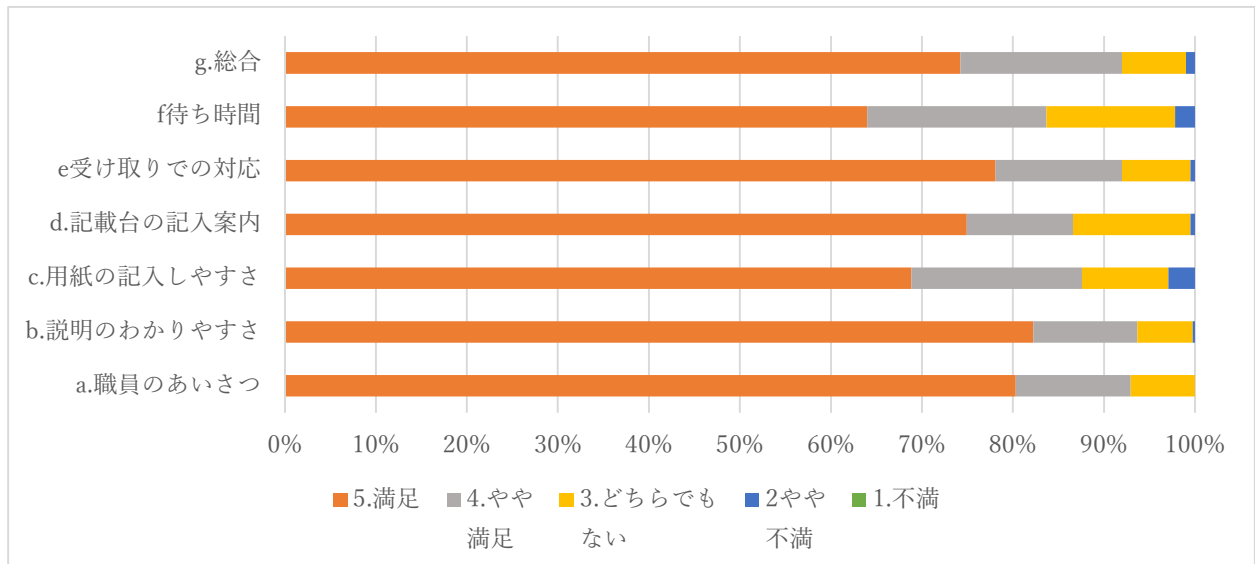
窓口サービスの向上を目指して、令和7年2月5日から2月14日の10日間、証明交付のお客様を対象にアンケートをお願いいたしました。

400名の来庁された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。

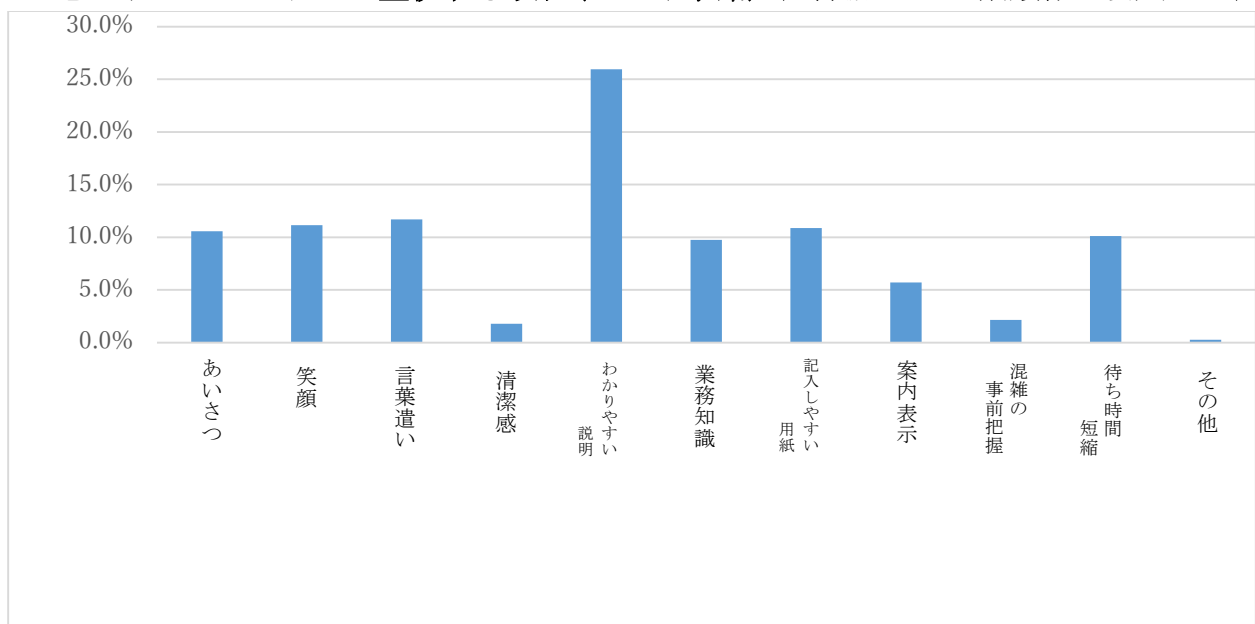
アンケート結果より、総合では、92.0%の方に概ね満足(「満足」+「やや満足」)の評価をいただきました。また、ご満足いただけなかったお客様(「不満」+「やや不満」)は1.0%で、前年度から0.5ポイント上昇する結果となりました。また、窓口でのサービスにおいて「わかりやすい説明」を多くの来庁者の皆さまが望んでおられることが分かりました。

今回のご意見を参考に、親切で丁寧な窓口サービスを提供し、気持ち良くお帰りいただけること、そして、市民の皆さまに愛される市民総合窓口になるよう日々努めてまいりますので、今後ともよろしくをお願いいたします。

1. 市民満足度について(ニチイ学館) (※年代別のデータは詳細資料をご参照ください)



2. 窓口サービスにおいて重視する項目(ニチイ学館) (※年代別のデータは詳細資料をご参照ください)



3. お客様の声

- *わかりやすい説明・案内で満足しました。
- *わりと早かった。
- *係の方の配慮で座ったまま対応をして頂き、足の弱い母も安心して手続きができました。
- *わかりやすい説明・案内で満足しました。
- *鳥取市役所さんの今のとても良い対応をなるべく続けて頂けると一市民としてはうれしいです。
- *待ち時間をどれくらいかかるのか伝えて頂き、目安がわかり良かったです。
- *証明書の依頼であったが、どのようなものが出来るのか不明で説明が必要であった。

4. 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

*書類の書き方がわかりにくいものがある。記入例が見にくい。

→ご不便をおかけして申し訳ありません。記載支援の人数も増やして対応しておりますが、記載台へのわかりやすい見本の設置も含め対応を検討いたします。

*たらい回しにならないよう共通理解をしてください。

→ご迷惑をおかけして申し訳ありません。定期研修等を通じて、スタッフの知識向上に努めます。

*早口な方が多いのでゆっくりしゃべってほしい。

*声が聞き取れないスタッフもいるので、もう少し声を張ってハキハキ話してほしい。

→ご不便をおかけして申し訳ありません。接客係を中心に、スタッフの接客力向上に努めます。

*戸籍謄本をとるのに3回訪れた。出来上がった際に、メール等で知らせて頂けないか。

→ご足労をおかけして申し訳ありません。スマホやパソコンから、窓口の状況をご確認いただけるサービスを行っております。証明書の交付についても出来上がった番号を表示しております。今後、積極的にこちらのサービスをご案内するよう改善に努めます。

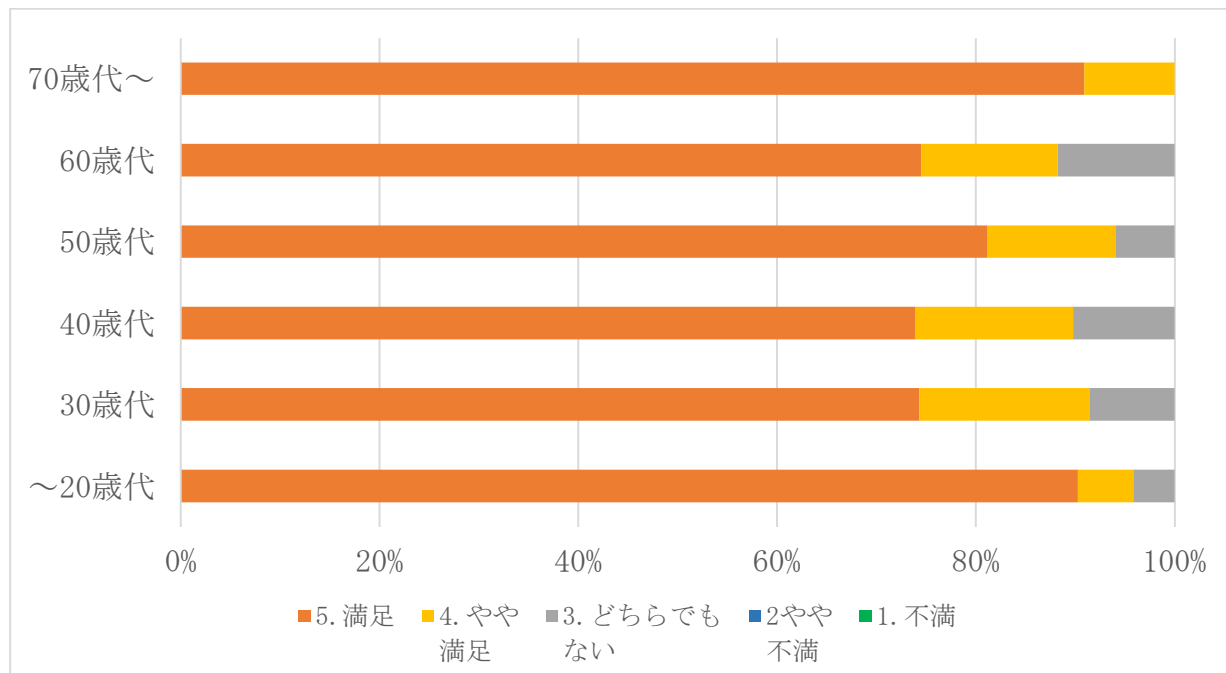
(詳細資料)

○市民満足度(ニチイ学館) (年代別アンケート回答結果) について

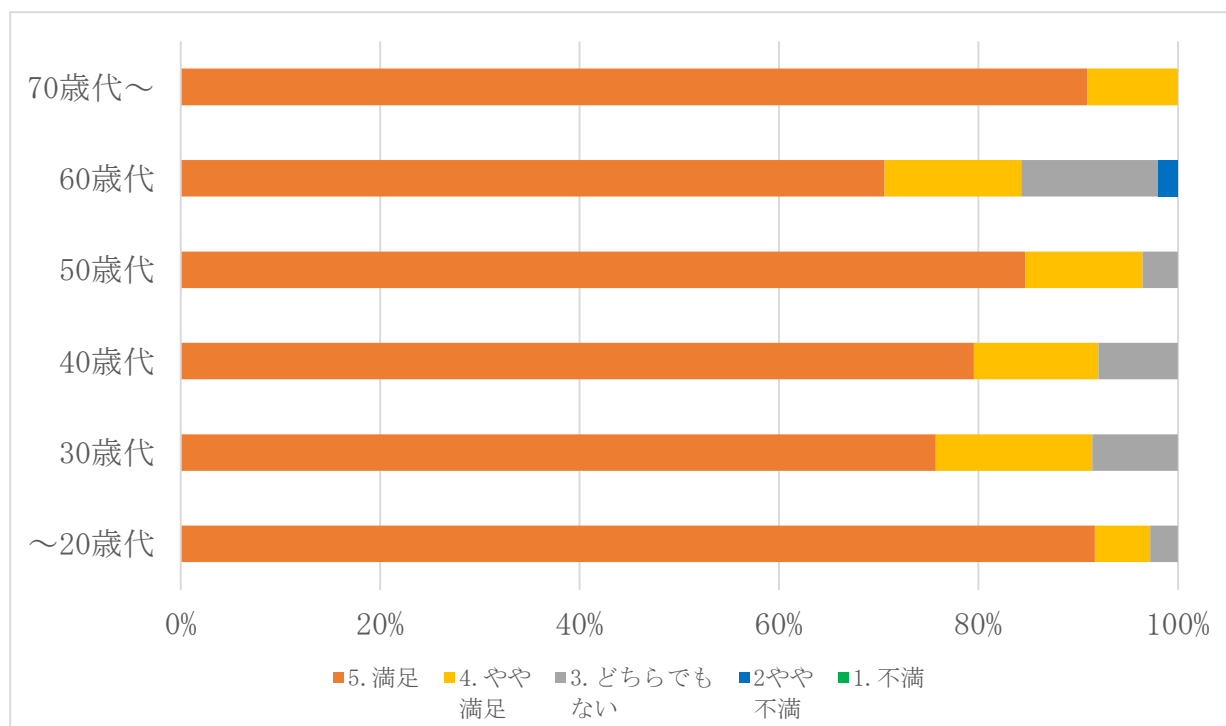
※ 「1. 市民満足度について(ニチイ学館)」の a. ～g. の各項目を年代別で集計した結果です

※ 年代について無回答のアンケートは、集計対象外としています

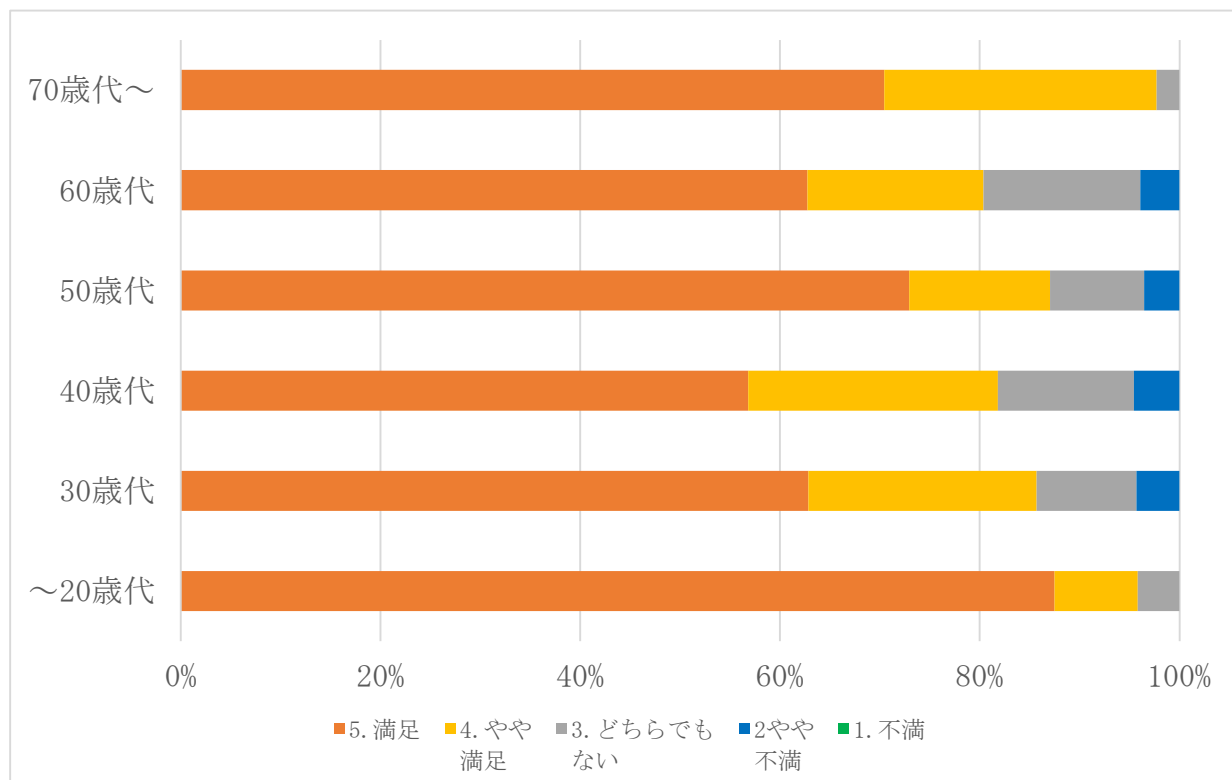
【a. 職員のあいさつ】



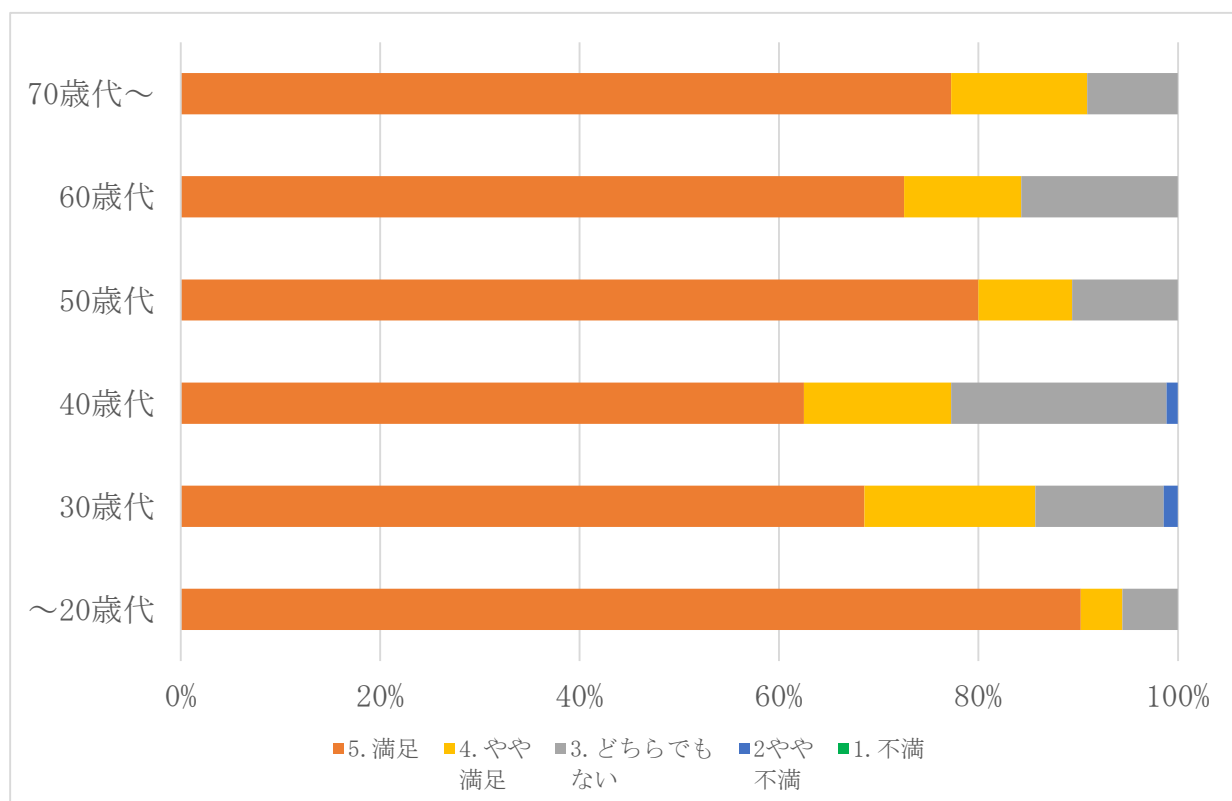
【b. 説明のわかりやすさ】



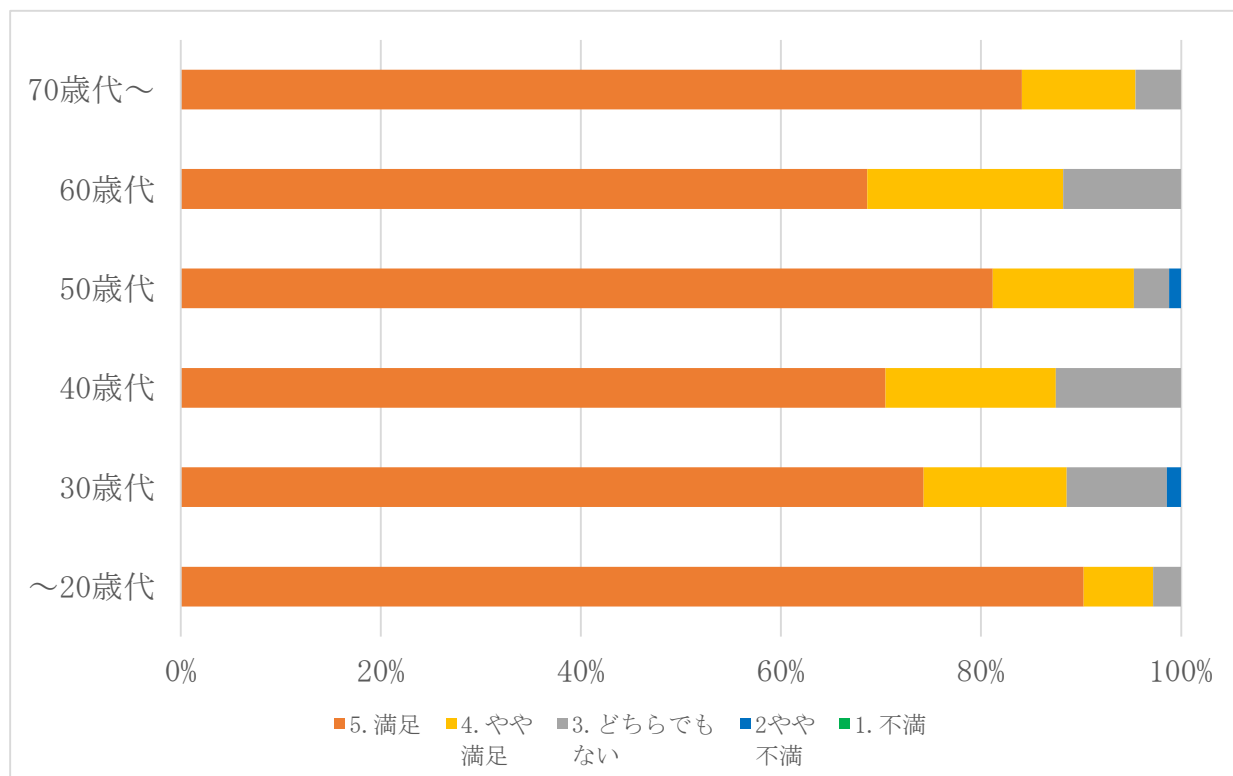
【c. 用紙の記入しやすさ】



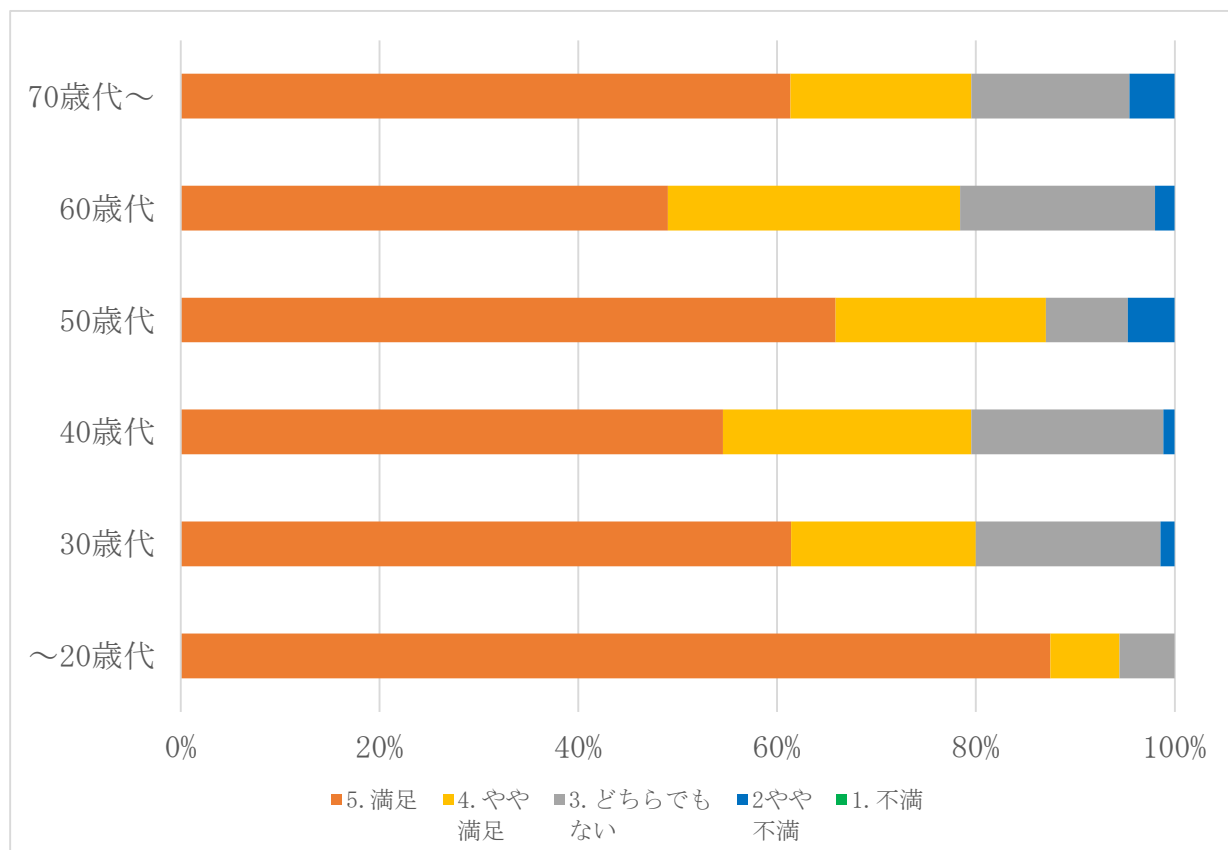
【d. 記載台の記入案内】



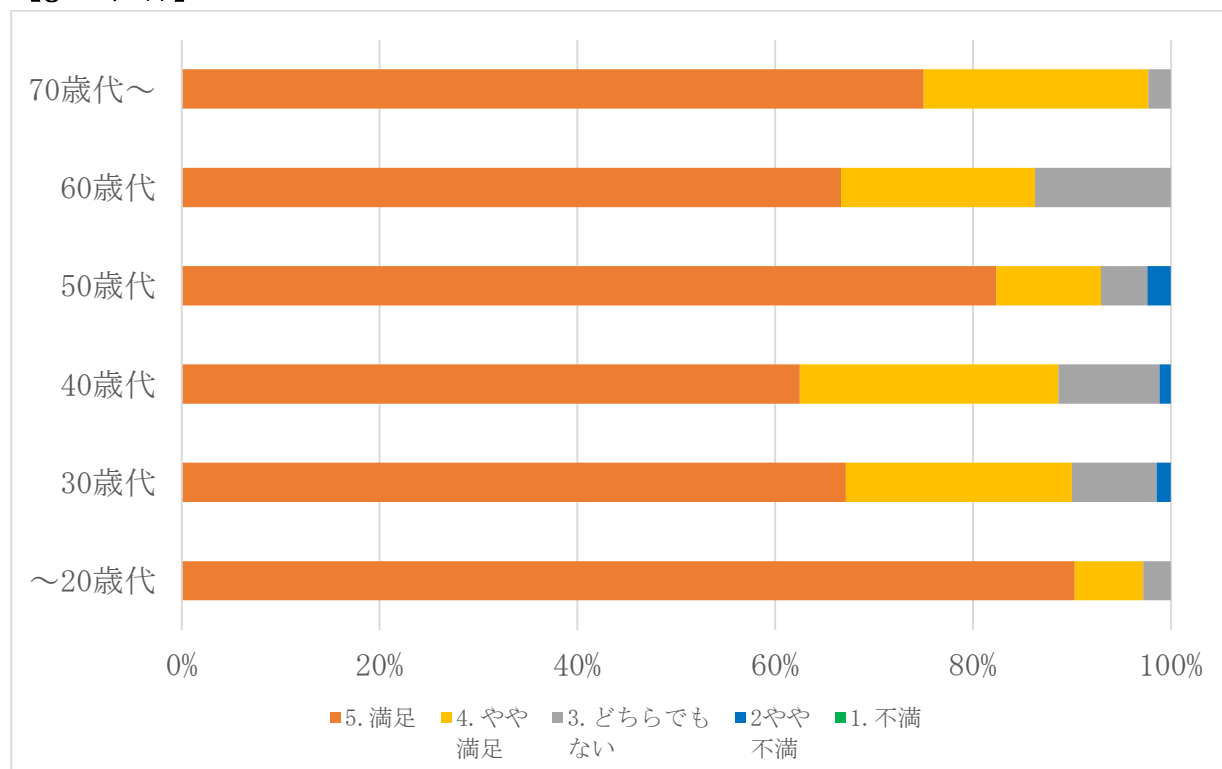
【e. 受け取りでの対応】



【f. 待ち時間】



【g. 総合】



○窓口サービスにおいて重視する項目(年代別)

※「2. 窓口サービスにおいて重視する項目(ニチイ学館)」の各項目に関して年代別で集計した結果です

※ 年代について無回答のアンケートは、集計対象外としています

年代	あいさつ	笑顔	言葉遣い	清潔感	説明	業務知識	用紙	案内表示	混雑の事前把握	待ち時間の短縮	その他
70 歳代～	38.6%	36.4%	34.1%	9.1%	63.6%	29.5%	34.1%	11.4%	4.5%	22.7%	0.0%
60 歳代	17.6%	29.4%	33.3%	2.0%	72.5%	31.4%	35.3%	13.7%	3.9%	23.5%	0.0%
50 歳代	30.6%	25.9%	25.9%	5.9%	65.9%	29.4%	27.1%	15.3%	2.4%	23.5%	1.2%
40 歳代	27.3%	30.7%	28.4%	6.8%	60.2%	21.6%	22.7%	18.2%	5.7%	29.5%	1.1%
30 歳代	27.1%	22.9%	27.1%	4.3%	70.0%	27.1%	24.3%	10.0%	10.0%	27.1%	1.4%
～20 歳代	23.6%	30.6%	37.5%	0.0%	73.6%	16.7%	31.9%	18.1%	6.9%	29.2%	0.0%

緑色 : 年代別で 1 番目に数値が高かった項目 橙色 : 年代別で 2 番目に数値が高かった項目