

あいさつから始まる、親しみやすい窓口サービス

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

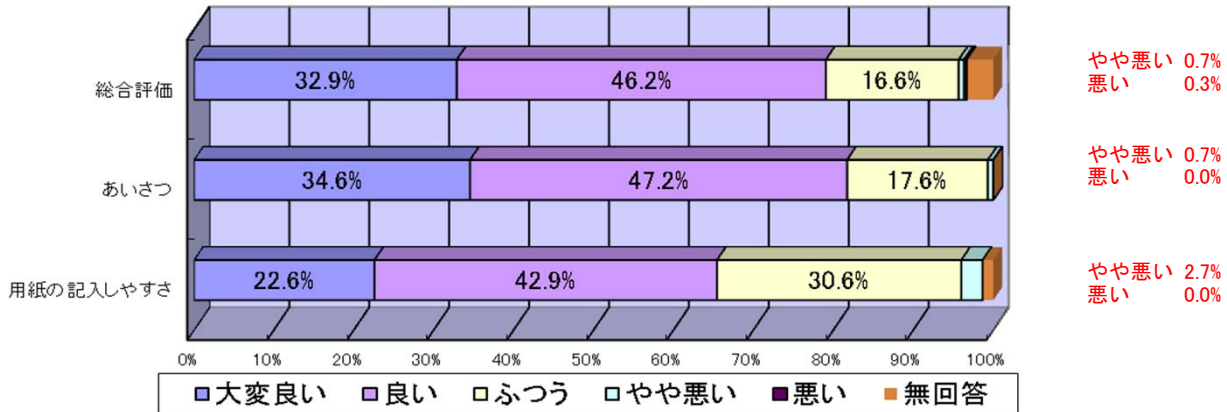
市民課では、アンケートの実施や毎朝全職員であいさつの唱和を行うなどして市民サービスの向上を図っています。

アンケートは年1回実施しています。1月に実施した結果は下記のとおりとなりました。総合的評価については目標値を上回ることができましたが、前回のアンケート（H26.1）結果と比較するとやや悪い、悪いと感じたお客様が多い結果となりました。

お昼前後の混み合う時間においてになった場合や、複数種類の証明や固定資産名寄せ台帳（写）の請求など、時間帯や内容によって待ち時間が長くなる場合があります。少しでも早く、正確な証明書をお渡しできるよう努めてまいります。

☆アンケート結果☆

《実施日》平成27年1月28日～30日 《件数》301件



【目標】

総合的評価

大変良い、良い → 70%以上
やや悪い、悪い → 2%以下

《今回の結果》

79.1%
1.0%

目標達成しました

★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～

☆統合申請書の記載は初めてで、探していたら、すぐに窓口の方が来て下さり助かりました。ありがとうございました。

☆記入する所、窓口（順番）などがわかりやすくなったと思います。

☆以前（一昔前）より職員の方が丁寧、やさしく教えてくださいました。（気持ちが良いです）

☆鳥取県内で一番良かった。

（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。）

★人が多い時の対応が、少しそっけない時があった。忙しいのはわかるけど、もう少し対応をわかりやすくしてほしい（説明とか）。

（事務的ではなく、表情豊か（笑顔）に対応できるよう、職員研修・日々のミーティングなどを通じ接遇の向上を図ります。）

★処理するスピードをもう少し早くして欲しいです。時間がかかりすぎ。

（各種証明書を少しでも早くお渡しできるように職員の配置の工夫や研修等を通じ、取り組んでまいります。）

★記入用紙がミックスになっているので迷った。

★記入例を大きくしてほしい。

（お客様の目線に立ち、分かりやすい申請書用紙の設置や記載例の内容など研究し、改善に努めます。）

☆滞りなし証明の請求では、納付状況の確認が必要となるため、他の証明書よりも時間がかかることがあります。ご協力のほどお願いいたします。

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いきたく思いますので、今後ともよろしくお願ひします。