

笑顔で始まる、気持ちよい窓口サービスを！

～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)

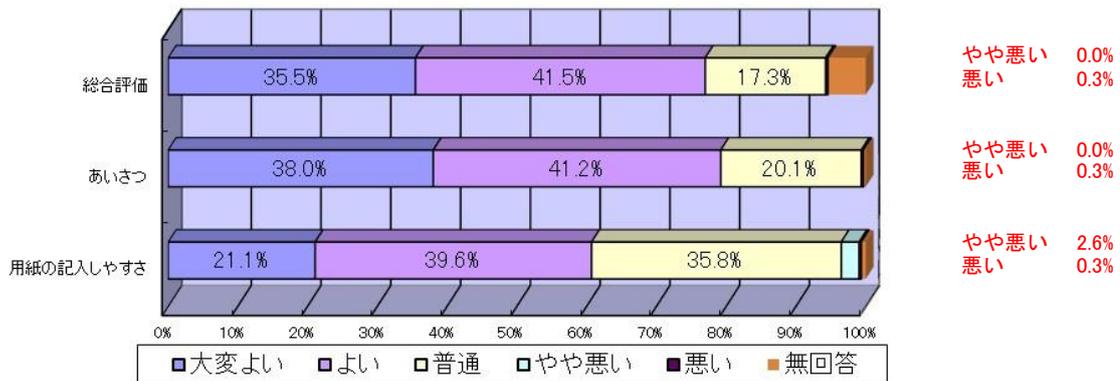
窓口アンケートは年1回実施しています。平成28年1月に実施した結果は下記のとおりとなりました。総合評価については目標値を上回ることができましたが、前回のアンケート結果（平成27年1月実施）と比較するとやや悪い、悪いと感じたお客様の割合が減る一方、大変良い、良いと感じたお客様も減る結果となりました。

お昼前後の混み合う時間においてになった場合や、複数種類の証明発行を請求された場合など、時間帯や申請内容に応じて待ち時間が長くなる場合がございます。

市民課では、毎朝始業前朝礼にて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おります。また、業務マニュアルの改良や係内ミーティングを行い、窓口対応の向上を心がけています。今後ともお客様のご希望に沿えるよう、より早く、正確な証明書を笑顔でお渡しでき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28年1月12日～13日 《件数》313件



【目標】

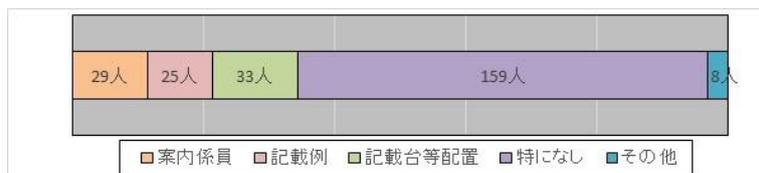
総合評価

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》

77.0% 79.1%
0.3% 1.0%

★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～

★余りしたことがないので一つ一つ分かりやすく説明いただき不安がありませんでした。ありがとうございました。

★とても丁寧に教えていただき、大変助かりました。

★便利であり、職員の方もていねいなので、よくこちらを利用します。

★説明が大変でしょうが、頑張っておられます。

(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。)

★書類の受け渡しをもっと早くしてほしい。

(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。)

★受付の方の笑顔がない！

(全ての職員が笑顔で対応できるよう朝礼時のあいさつ唱和をこれからも続けます。

また、笑顔トレーニングを行い、笑顔力UPを目指します。)

★全体的には良い。ただ電話対応が長い。

(窓口だけでなく、電話対応においてもお客様の意図を把握し、迅速で的確にご案内できるよう努めます。)

★用紙のフォーマットはよいが分かりにくい。

(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。)

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。