

お客様の声を大切に、より一層のサービス向上を目指します

鳥取市
市民課
H30年3月

いつも「駅南庁舎 市民課」及び「本庁舎 証明コーナー」をご利用いただき、誠にありがとうございます。市民課では、窓口サービスの向上を目的としたアンケートを年1回実施しています。この度の結果は下記のとおりとなりました。

★平成29年度市民課窓口アンケート結果★

市民課窓口サービスに関するアンケート

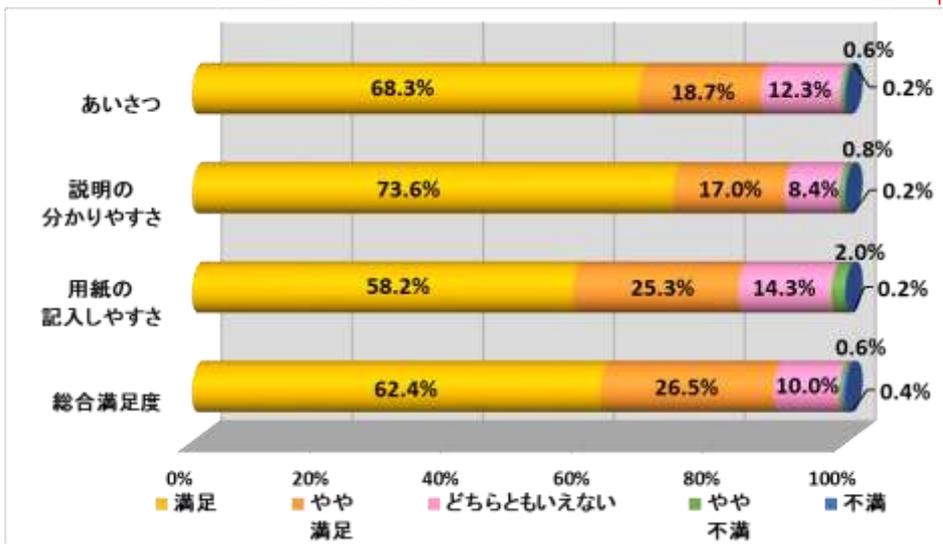
実施時期

平成30年1月15～20日

実施件数

駅南庁舎市民課 300件
本庁舎証明コーナー 200件

【窓口サービス満足度】



「満足・やや満足」

の割合

87.0%

90.6%

83.5%

88.9%

『用紙の記入のしやすさ』
の満足度が低い傾向



『大きなサイズの記入例』
を設置しました。



～お客様の声から～



♥忙しい中、丁寧に対応してくださってよかった。

♥係りの女性の方が、お年寄りに優しく対応している姿がとても良かった。

♥分からないことが多いので快く説明がしてもらえると安心します。

(お褒めの言葉をいただき、誠に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かけ、分かりやすい説明を心がけ、気持ちよく手続きがしていただけるよう努めてまいります。)



◆事務的な気がするので、もう少し笑顔や声かけがあればうれしい。

(お客様目線に立ち心のこもった対応ができるよう、職員研修や日々のミーティングを通じ、接客向上を図ります。)

◆用紙の字が小さくて見づらい

◆満足ですが、記入がむづかしいです。

(鳥取市では、ご記入の負担を減らすため、住民票・印鑑証明・戸籍証明が1枚で請求できる統合申請書になっております。分かりやすくご記入いただけるよう、大きなサイズの記入例を設置しましたので、ぜひご活用ください。)

このほかにも貴重なご意見をたくさんお寄せいただき、ありがとうございました。皆様のご意見をもとに一層のサービス向上を図りたいと思いますので、今後ともよろしくお願いたします。

【市民課からのお知らせ】ホームページやポスター等で、「市民課窓口混雑カレンダー」をお知らせしておりますが、3・4月は窓口が大変混み合い、お待ちいただく時間が長くなります。ご理解を賜りますようよろしくお願い申し上げます。