

丁寧で分かりやすい説明を心がけます！

～笑顔と心のこもった窓口サービスの向上をめざします～ (市役所市民課)

市民課では窓口サービスの向上を目的に、窓口アンケートを年1回実施しています。平成31年1月に実施した結果は下記のとおりで、目標としていた《総合評価：良い⇒70%以上 悪い⇒2%以下》を達成することができました。

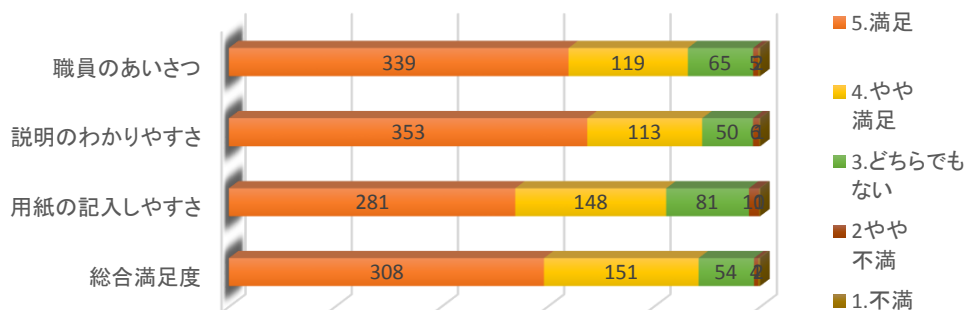
全職員で毎朝朝礼で「あいさつの唱和」を行い、お客様を気持ちよくお迎えする準備をし、また、記載台周辺の案内板の改良や、係内ミーティングを行うなど、日常的に窓口対応の向上を心がけています。

今回の結果を活かし、今後もなお一層お客様目線に立ち、笑顔を絶やさず迅速かつ正確な事務に努め、気持ちよくお帰りいただけるよう職員一丸となり努めてまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。

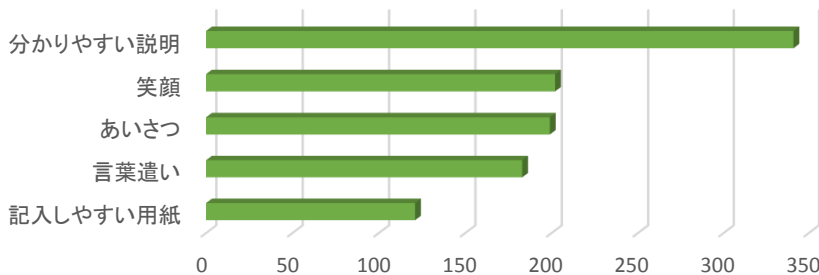
☆アンケート結果☆

実施日 平成31年1月21日～27日 《件数 駅南庁舎市民課 299件》
本庁舎証明コーナー 237件》

《窓口サービス満足度》



《窓口サービス重要度(上位5つ)》



*お客様に求められている「分かりやすい説明」に
応えられるよう、職員の
資質向上に努めていきま
す。

☆お客様の声☆

★この他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。



*あちこち引越しているいろいろな地域の役所にお世話になったが、鳥取市役所が一番親切で丁寧な対応。保育園の先生も働く親の気持ちを理解していて素晴らしい。鳥取市は本当に暮らしやすく良いところ。

*気持ちよく対応していただきました



*いろんな窓口に行くのではなく、一元化して市民の時間・手間を大切にしてほしい。

*時間がかかりすぎる。

***アンケートの結果、マイナンバーカードによるコンビニ交付を知っている方(50%)⇒実際にコンビニ交付を利用したことがある方(8%)と認知度・利用度が低い傾向にあったので、一層のカード取得の啓発・利用の普及に努めていきます。(期間限定で写真撮影サービス、イベント等での取得普及活動等)**

[市民課からのお知らせ]

3月・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ることがあります。
ご理解を賜りますようよろしくお願い申し上げます。