

## ニチイ学館窓口アンケート結果(令和3年度)

窓口サービスの向上を目指して、令和4年2月1日から2月10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。

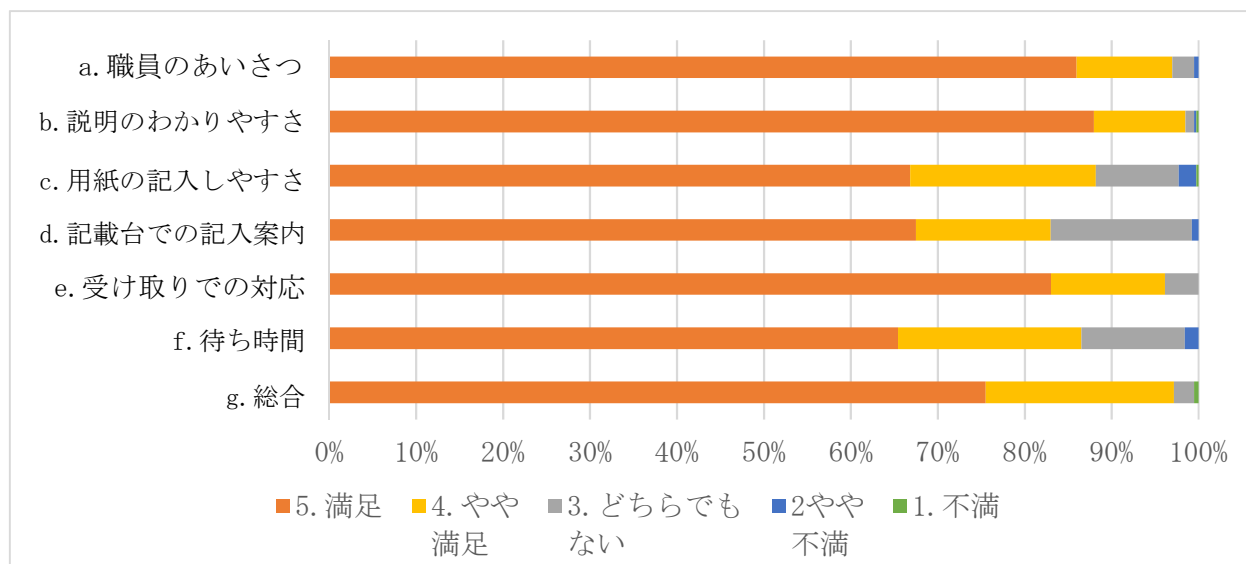
昨年に引き続き、出口調査を実施し400名の来庁された皆さまにご協力を賜り、多くの貴重なご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

アンケート結果より、総合では、概ね満足(「満足」+「やや満足」)の評価いただいた方が97.2%という結果であり、前年度と比べますと3ポイント増加いたしました。

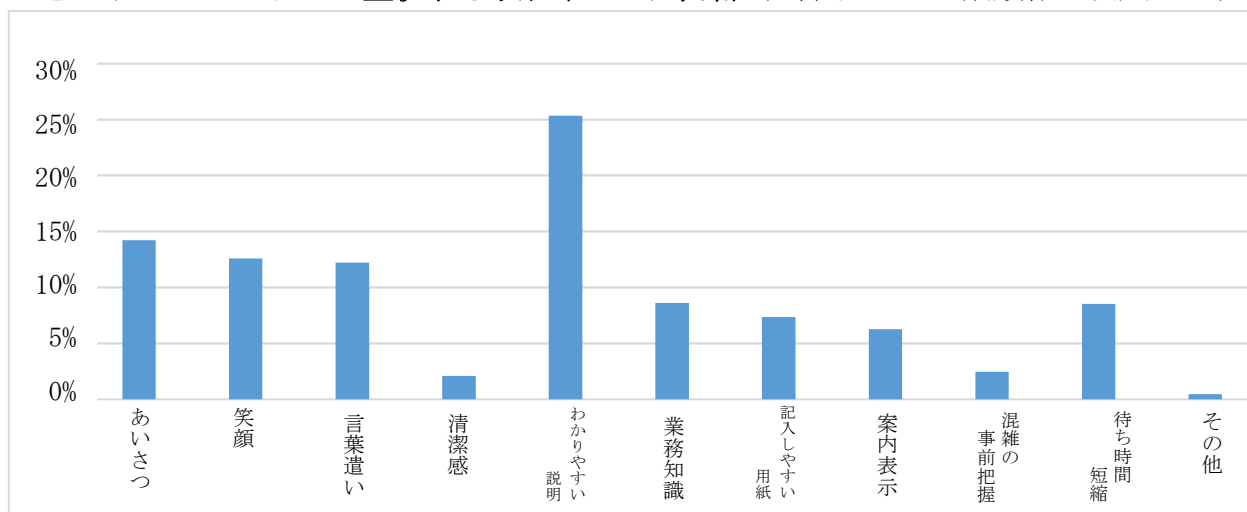
出口調査の結果では、「わかりやすい説明」を多くの来庁者の皆さまが望んでおられました。

今回のご意見を参考に、わかりやすく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自己研鑽に努めてまいりますので、今後ともどうかよろしくお願い致します。

### 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)



## お客様の声

- \* 窓口前に案内して下さる方がいて、親切に感じました。接客が丁寧でした。
- \* 不安な所も丁寧に対応していただき、助かりました。ありがとうございます。
- \* 記入した用紙をどの窓口に提出するのか迷ってしまった。
- \* ペーパーレス化をなるべく。

### 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

\* 記入した用紙をどの窓口に提出するのか迷ってしまった。

→ 提出先がご不明な時は、お気軽に近くフロアコンシェルジュ(ピンク色のジャンパーを羽織って1階フロアを歩いております)にお声がけいただければ幸いです。この度は、ご不便をおかけしまして申し訳ありません。

\* ペーパーレス化をなるべく。

→ 貴重なご意見ありがとうございます。また、現時点でも証明書の種類は限られますが、マイナンバーカードをご利用いただくことで申請書にご記入いただくことなく、各種証明書を取得できます。

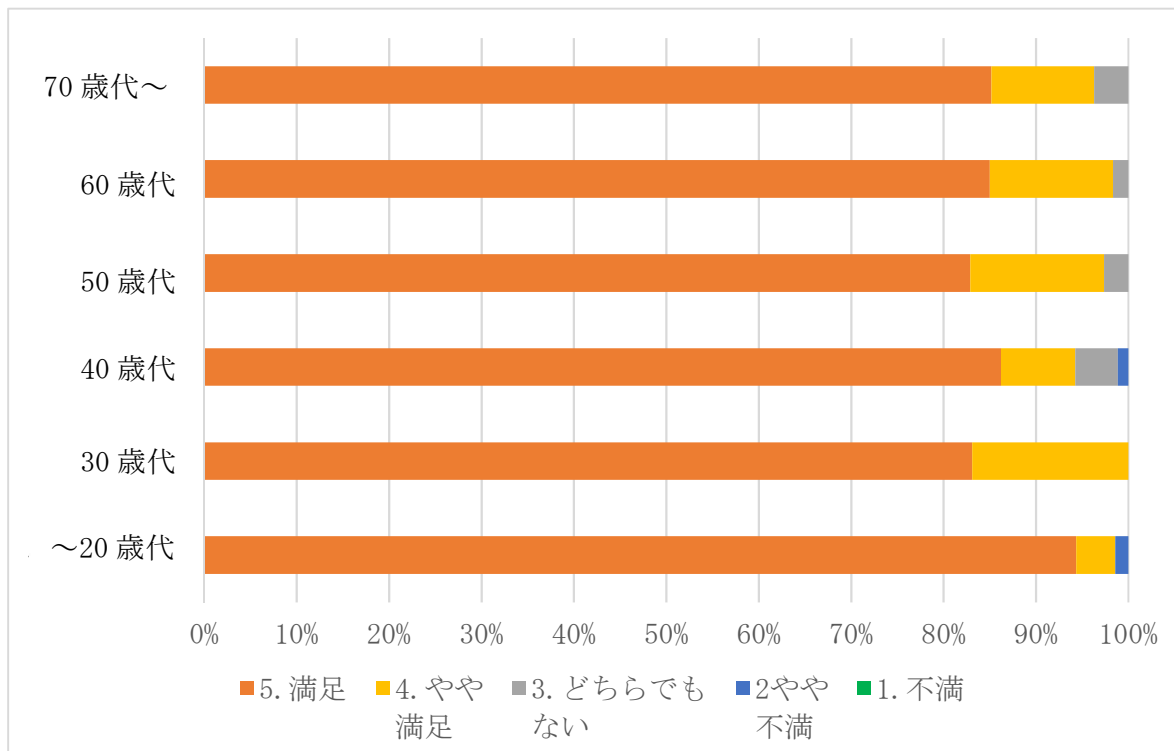
お客様のご環境に適しています場合は、ご利用を検討いただければ幸いです。

## ○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

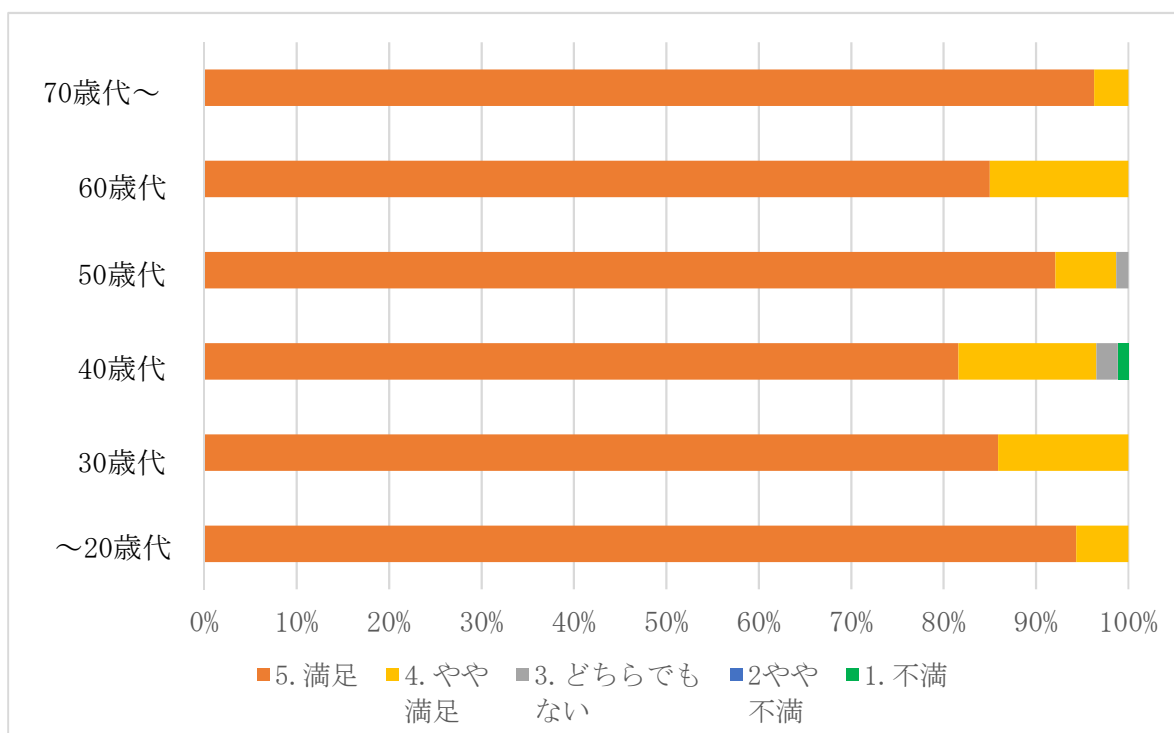
※ 「1. 市民満足度について(ニチイ学館)」の a. ~g. の各項目を年代別で集計した結果です

※ 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

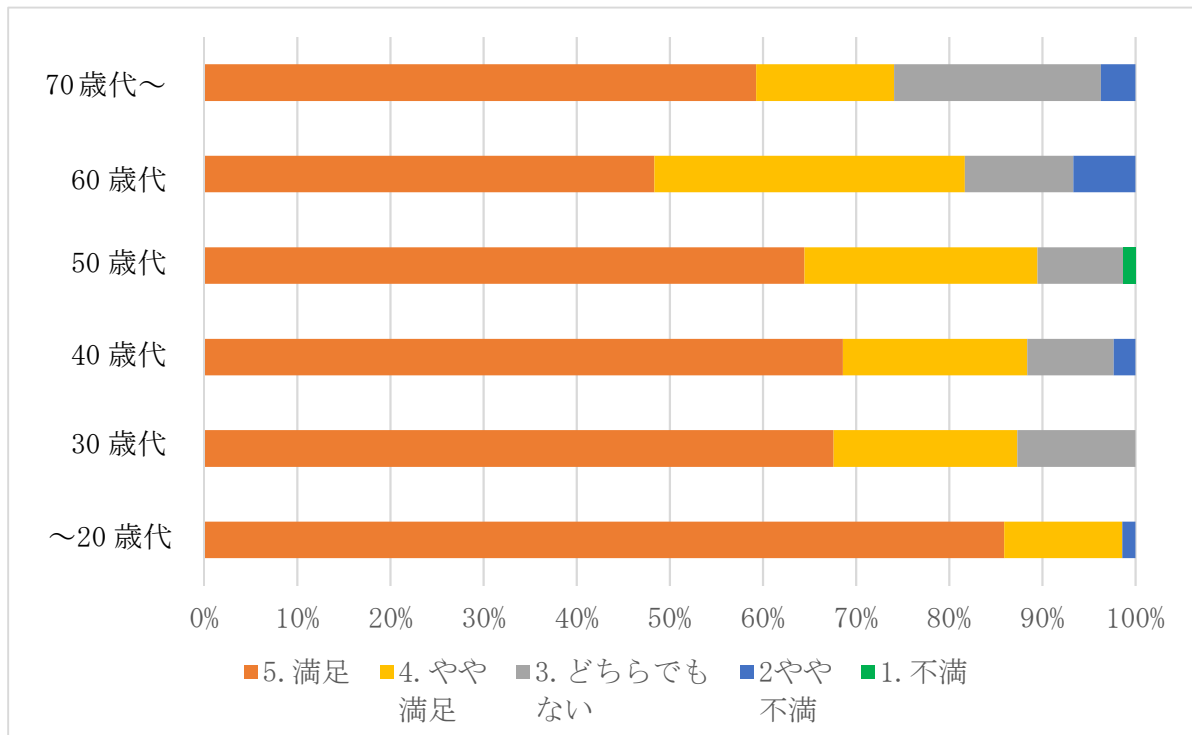
### 【a. 職員のあいさつ】



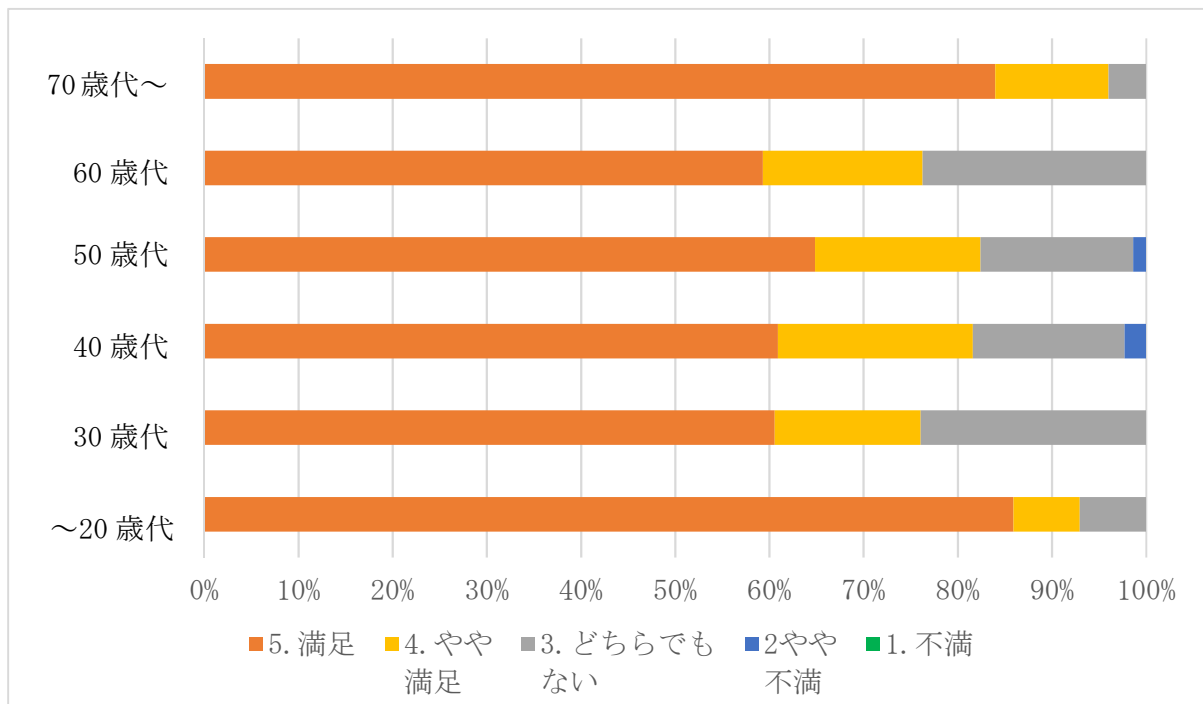
### 【b. 説明のわかりやすさ】



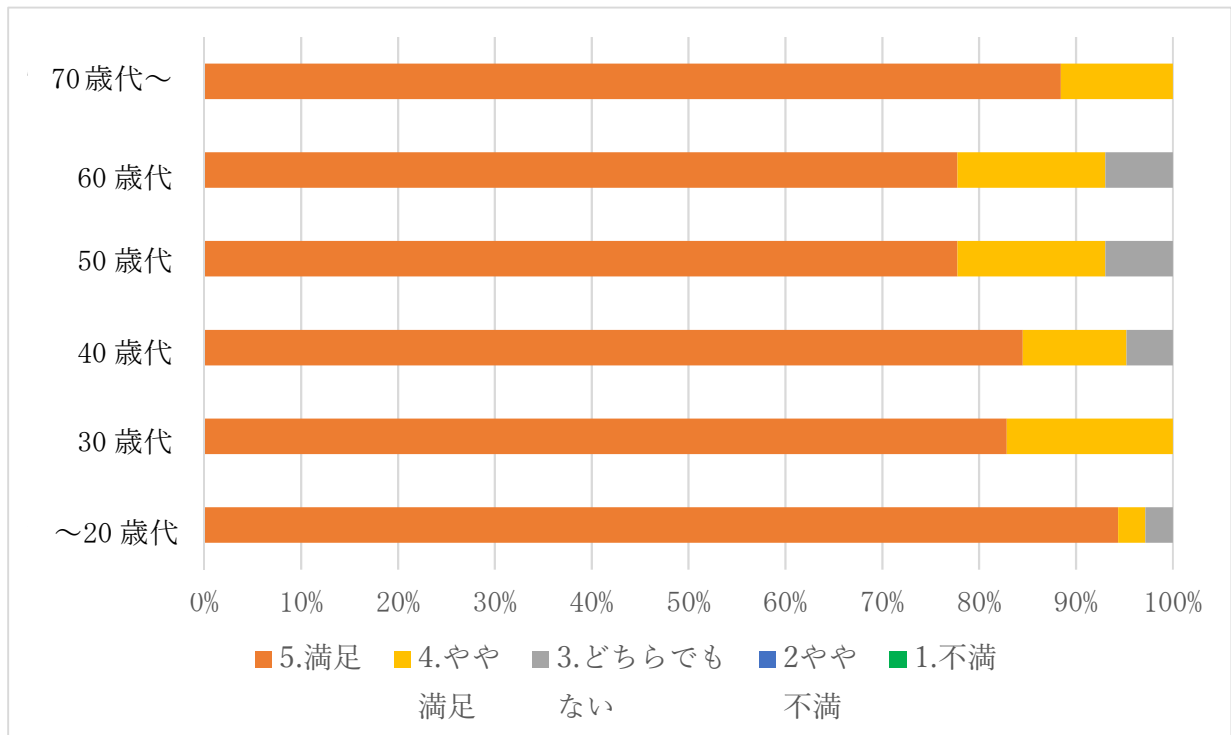
【c. 用紙の記入しやすさ】



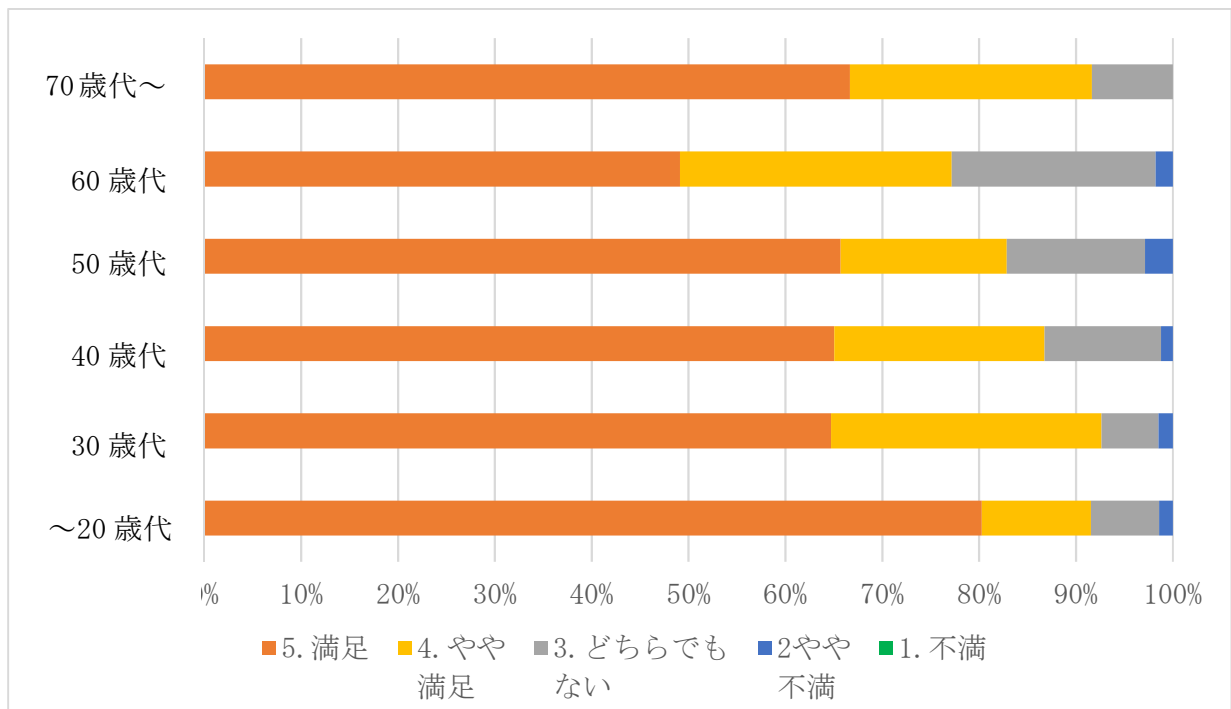
【d. 記載台の記入案内】



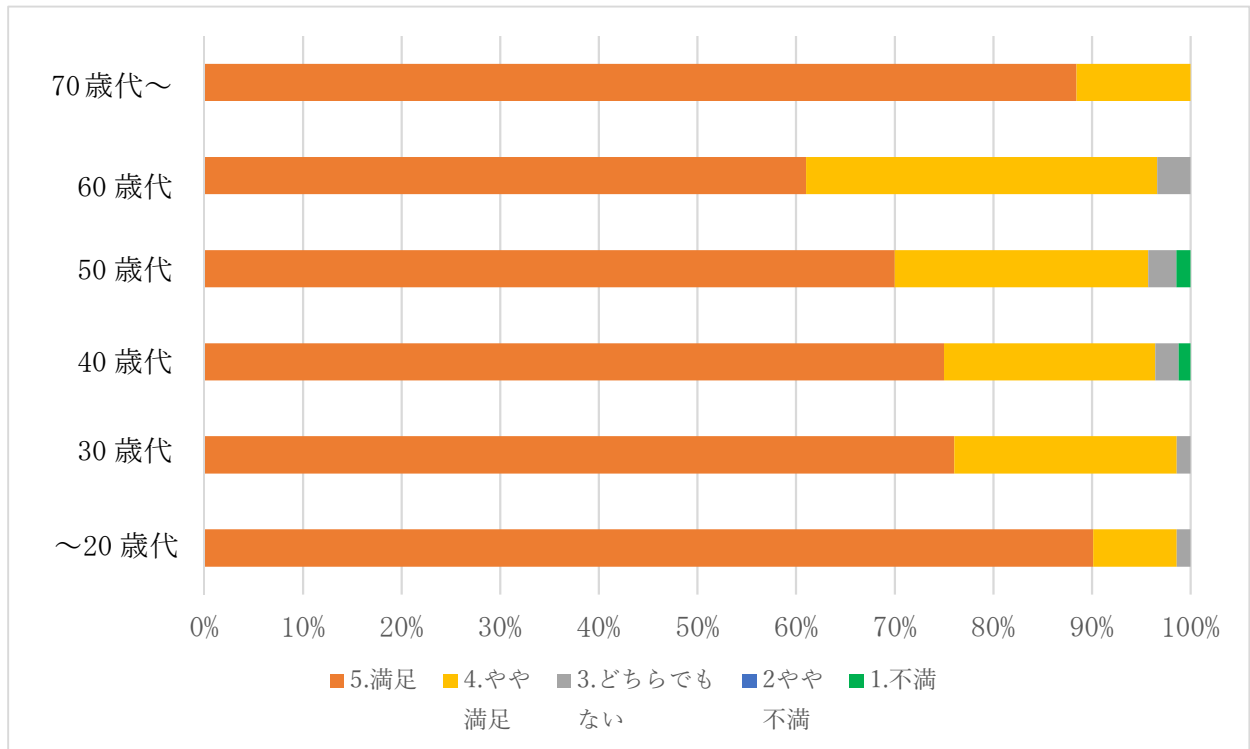
【e. 受け取りでの対応】



【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	わかりやすい説明	業務知識	記入しやすい用紙	案内表示	混雑の事前把握	待ち時間の短縮	その他
70歳代～	33.3%	29.6%	29.6%	0.0%	77.8%	18.5%	29.6%	14.8%	3.7%	22.2%	0.0%
60歳代	38.3%	28.3%	18.3%	3.3%	76.7%	25.0%	33.3%	20.0%	6.7%	28.3%	0.0%
50歳代	42.1%	34.2%	28.9%	5.3%	67.1%	23.7%	18.4%	22.4%	2.6%	25.0%	2.6%
40歳代	42.0%	37.5%	40.9%	3.4%	72.7%	27.3%	19.3%	13.6%	6.8%	19.3%	0.0%
30歳代	36.6%	36.6%	33.8%	7.0%	63.4%	28.2%	14.1%	16.9%	8.5%	32.4%	1.4%
～20歳代	36.6%	38.0%	46.5%	11.3%	67.6%	16.9%	15.5%	15.5%	9.9%	15.5%	1.4%

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