

## ニチイ学館窓口アンケート結果(令和4年度)

窓口サービスの向上を目指して、令和5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。

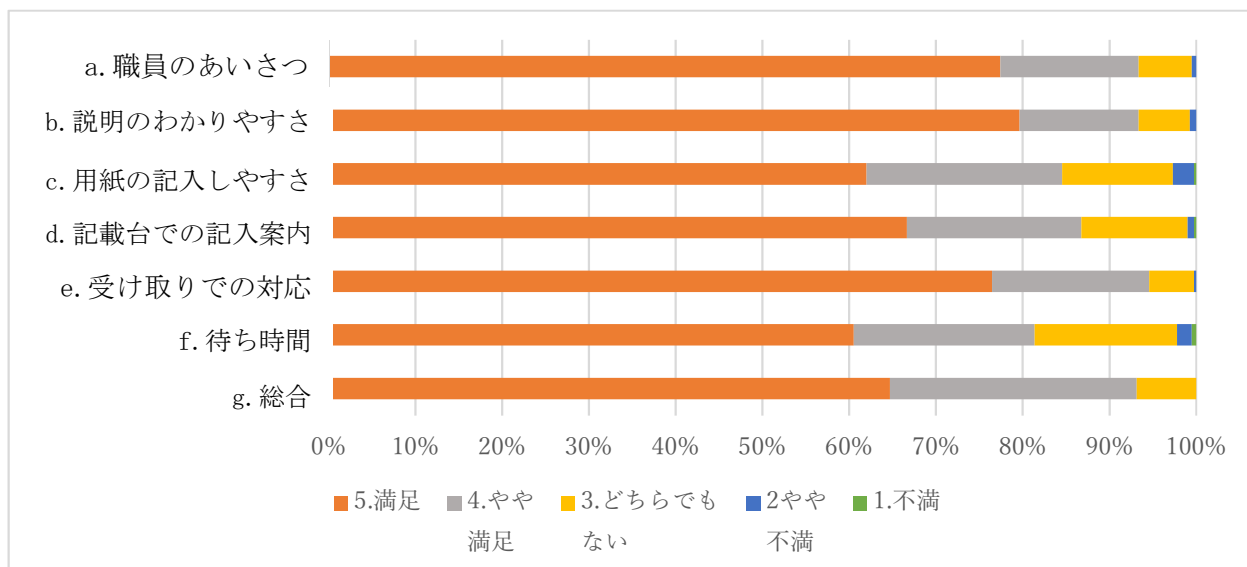
408名の来庁された皆さまにご協力を賜り、多くの貴重なご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

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93.1%という結果であり、前年度と比べますと4.1ポイント減少いたしました。また、ご満足いただけなかったお客様(「不満」+「やや不満」)は前年度と比べますと0.5%減少し、総合での不満のご意見はありませんでした。

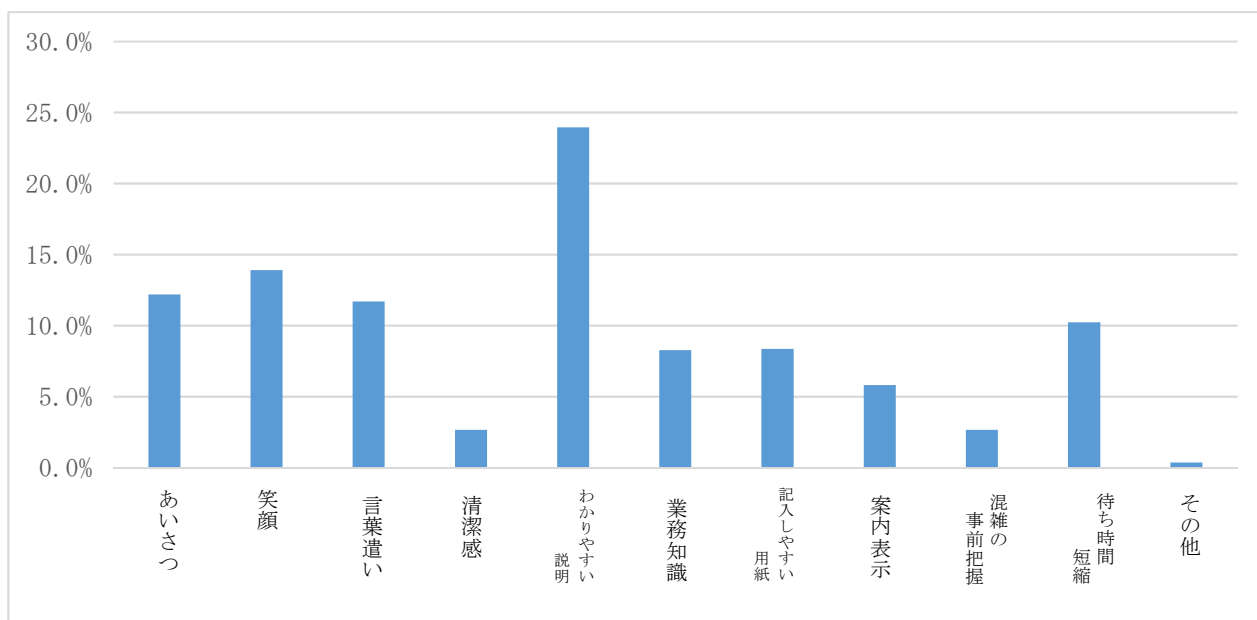
出口調査の結果では、「わかりやすい説明」を多くの来庁者の皆さまが望んでおられました。

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)



### 3. お客様の声

- \*迷っていたらすぐ声をかけてもらい助かりました。
- \*笑顔であいさつをし、わかりやすく説明してくれた。大変気持ちがよかった。
- \*待ち時間の短さ、応対、数年前よりずいぶんよくなっている
- \*駐車場が満車状態であったため駐車できませんでした。臨時駐車場等の対応を考えてください。
- \*良かったのですが、声が大きかった(もう少しボリュームを下げてもよかった)
- \*説明が早口で聞き取りづらい

### 4. 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

\*駐車場が満車状態であったため駐車できませんでした。臨時駐車場等の対応を考えてください。

→ご不便をおかけしまして申し訳ありません。混雑が見込まれる時期等は、イオン鳥取店様の駐車場をご利用いただけるようにするなど対応をさせていただいております。ご活用いただければ幸いです。

\*良かったのですが、声が大きかった(もう少しボリュームを下げてもよかった)  
\*説明が早口で聞き取りづらい

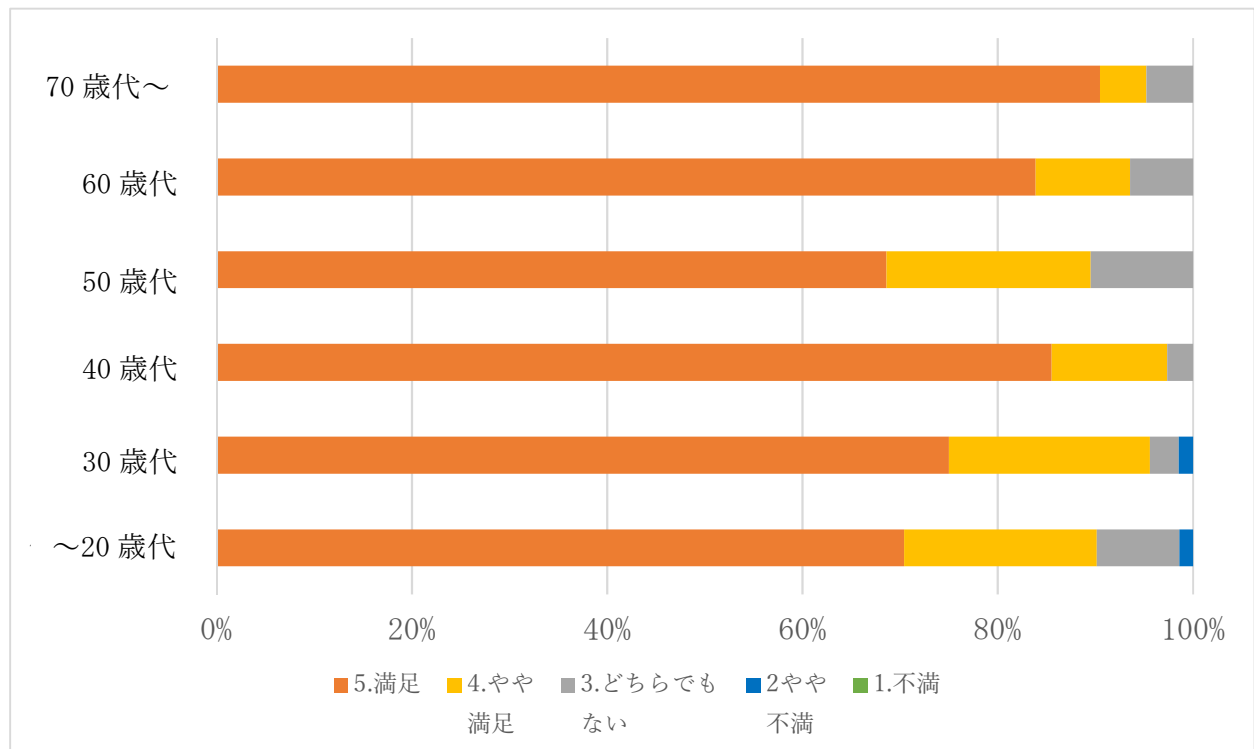
→ご不快な思いをおかけしまして申し訳ありません。お客様に適切に情報が伝わり気持ちよく帰っていただけますよう一層自己研鑽に努めてまいりますので、何卒よろしく願いいたします。

## ○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

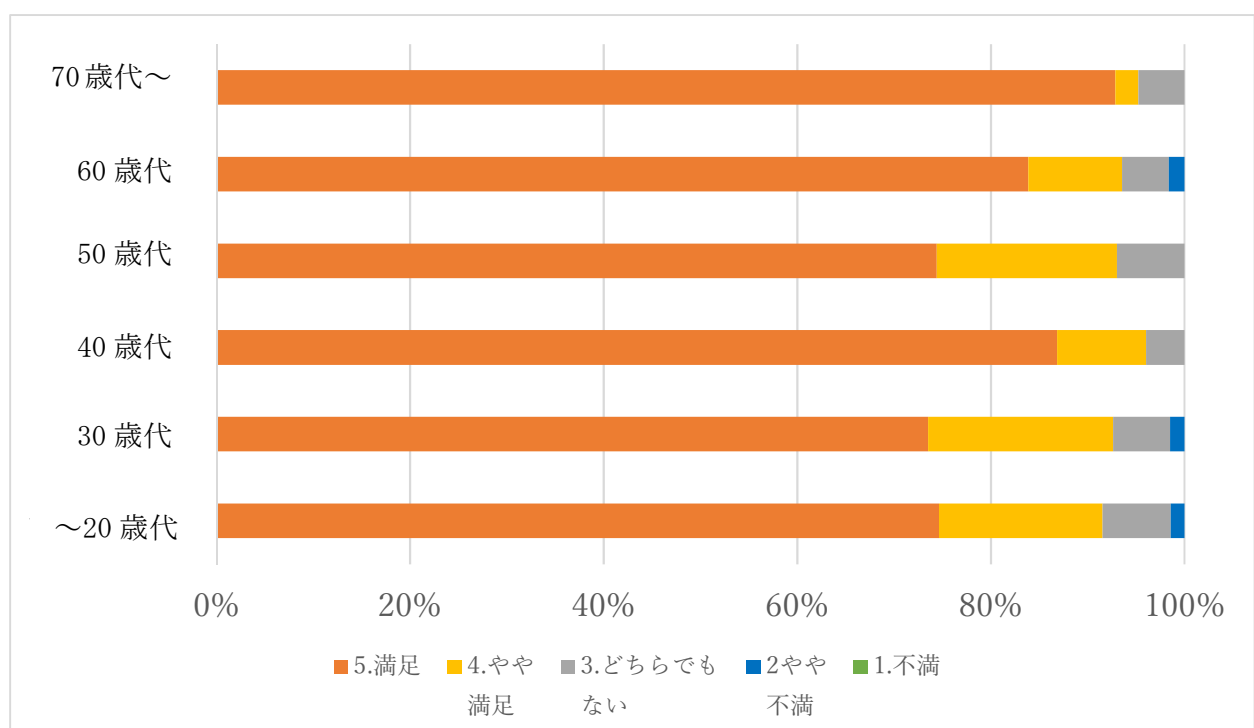
※ 「1. 市民満足度について(ニチイ学館)」の a. ~g. の各項目を年代別で集計した結果です

※ 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

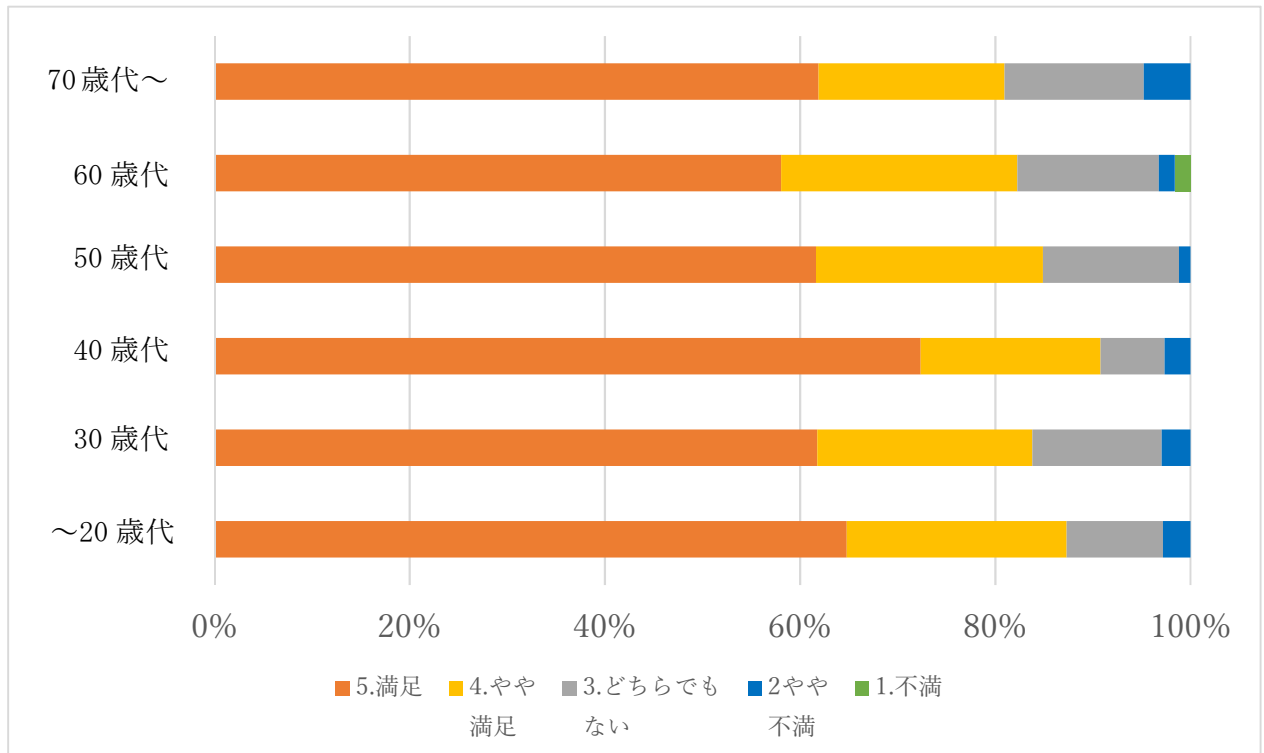
### 【a. 職員のあいさつ】



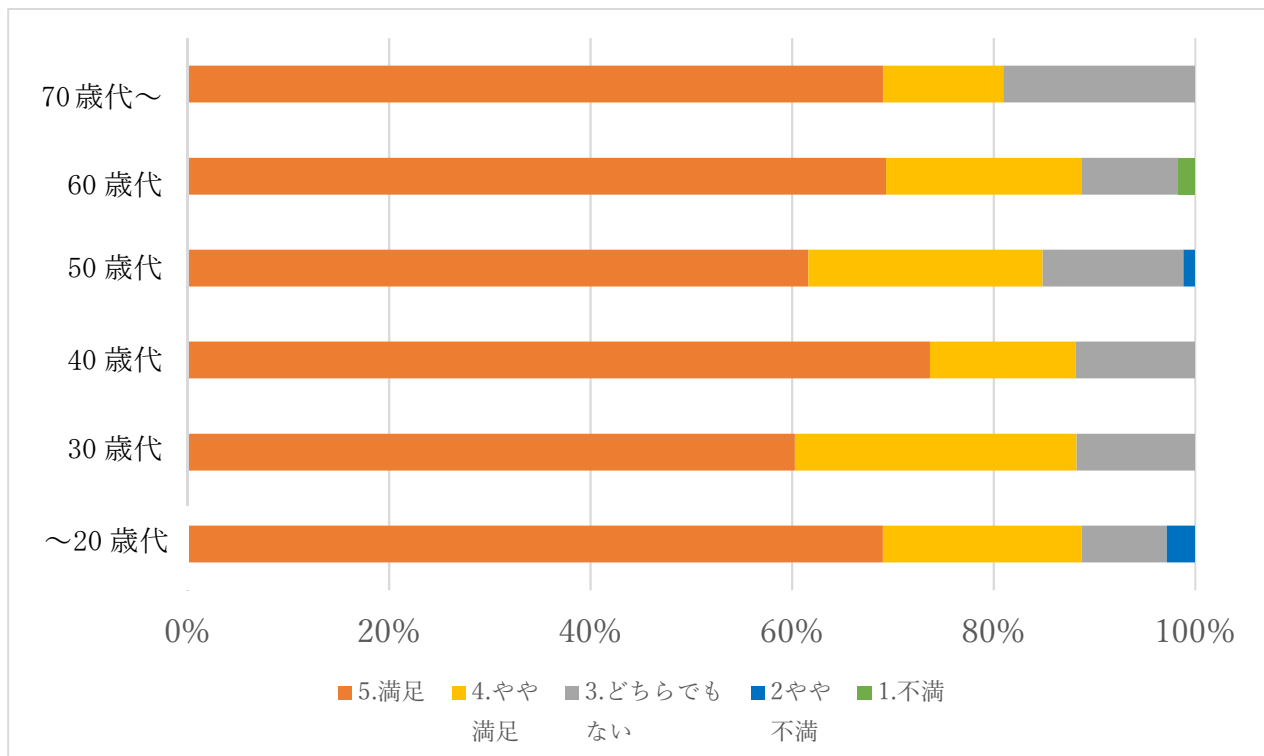
### 【b. 説明のわかりやすさ】



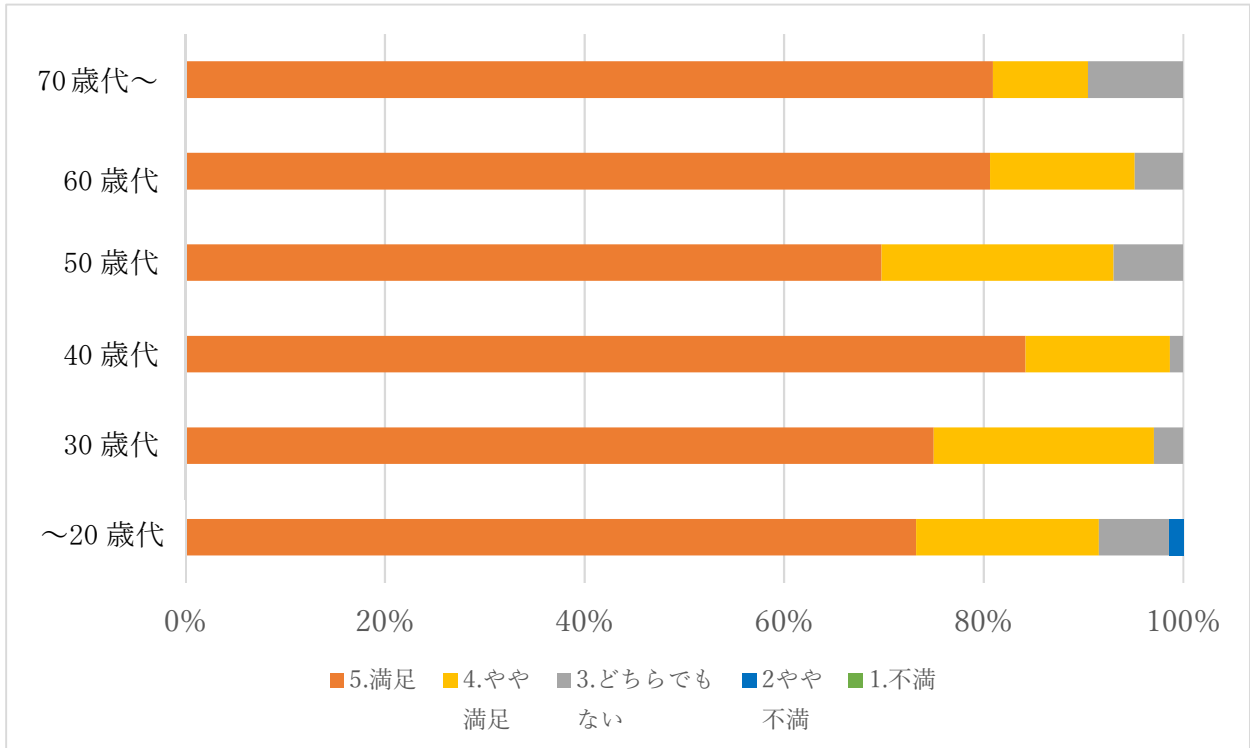
【c. 用紙の記入しやすさ】



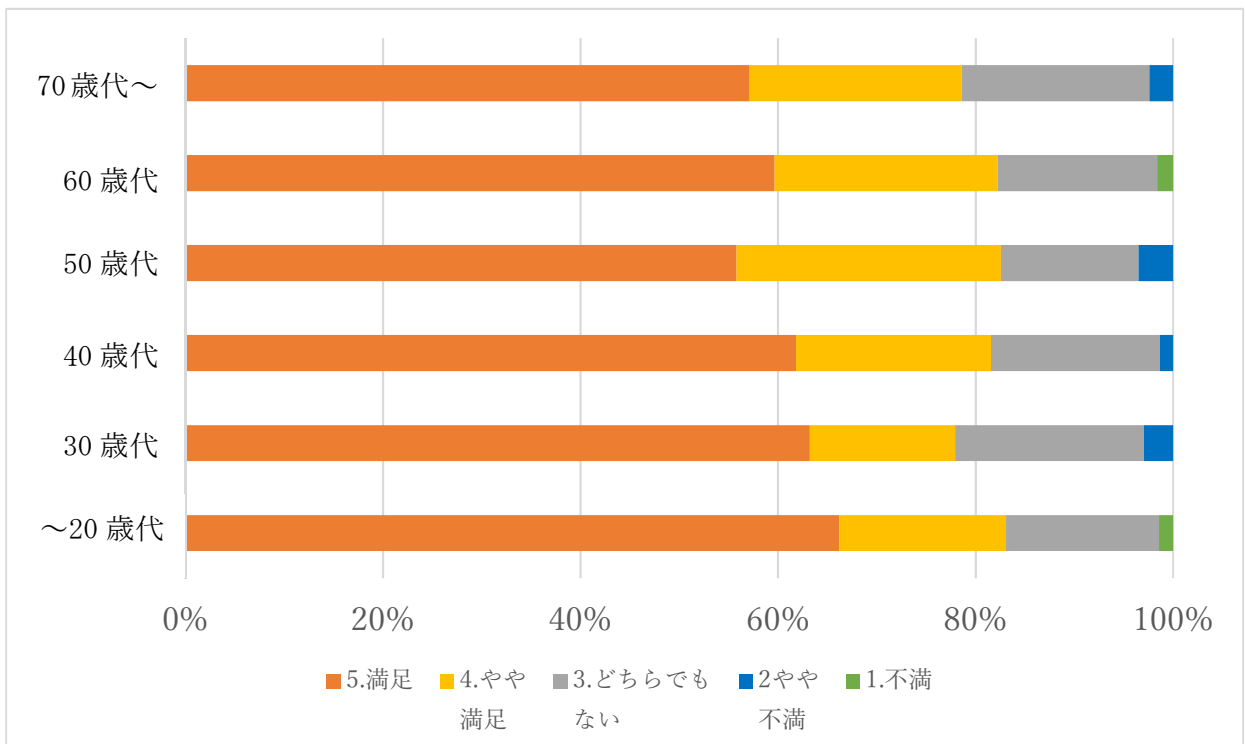
【d. 記載台の記入案内】



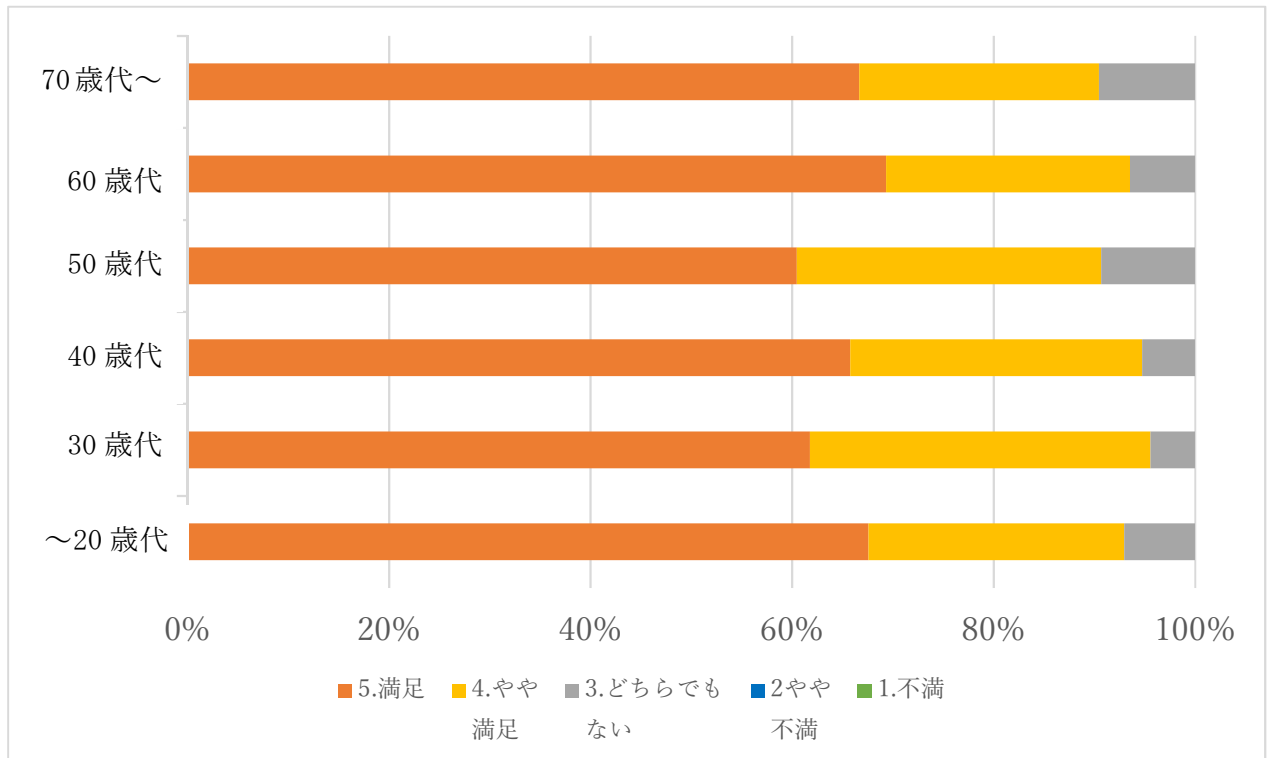
【e. 受け取りでの対応】



【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	説明	業務知識	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～	40.5%	38.1%	38.1%	4.8%	71.4%	16.7%	26.2%	11.9%	4.8%	7.1%	2.4%
60歳代	35.5%	37.1%	24.2%	4.8%	69.4%	17.7%	19.4%	9.7%	1.6%	33.9%	0.0%
50歳代	30.2%	33.7%	27.9%	9.3%	74.4%	18.6%	24.4%	23.3%	5.8%	40.7%	1.2%
40歳代	42.1%	34.2%	30.3%	13.2%	63.2%	38.2%	26.3%	17.1%	14.5%	28.9%	0.0%
30歳代	25.0%	44.1%	39.7%	4.4%	67.6%	27.9%	22.1%	14.7%	7.4%	27.9%	1.5%
～20歳代	38.0%	53.5%	43.7%	7.0%	67.6%	21.1%	25.4%	19.7%	9.9%	26.8%	0.0%

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