

ニチイ学館窓口アンケート結果(令和5年度)

窓口サービスの向上を目指して、令和6年1月31日から2月21日の22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。

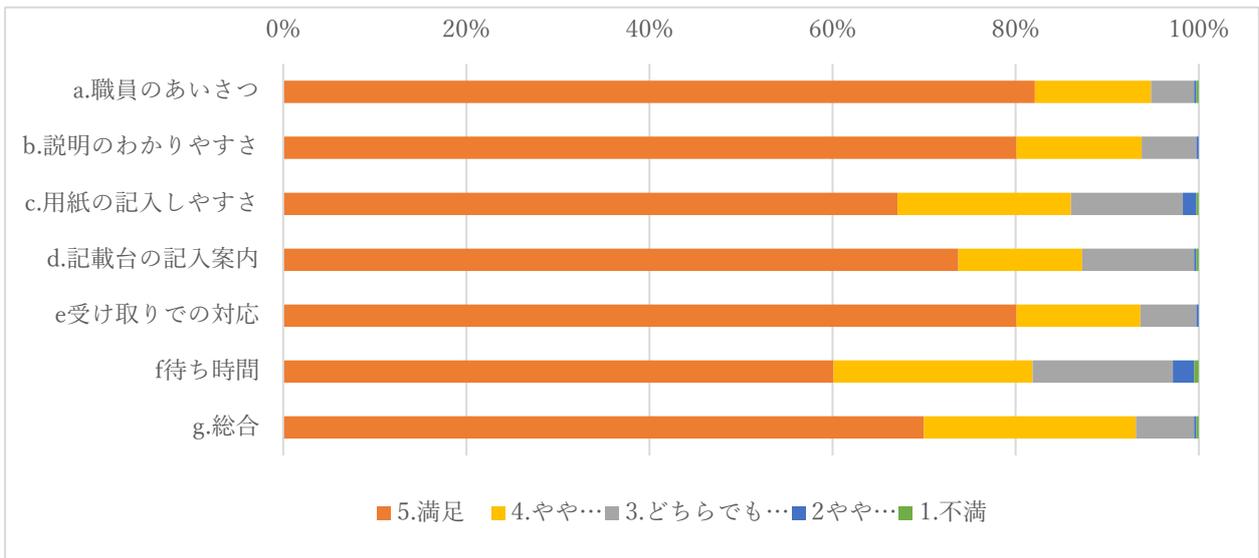
402名の来庁された皆さまにご協力を賜り、多くの貴重なご意見を頂戴することができました。心より感謝申し上げます。

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、前年度と同等の評価をいただきました。また、ご満足いただけなかったお客様(「不満」+「やや不満」)は0.5%で、前年度から上昇する結果となりました。

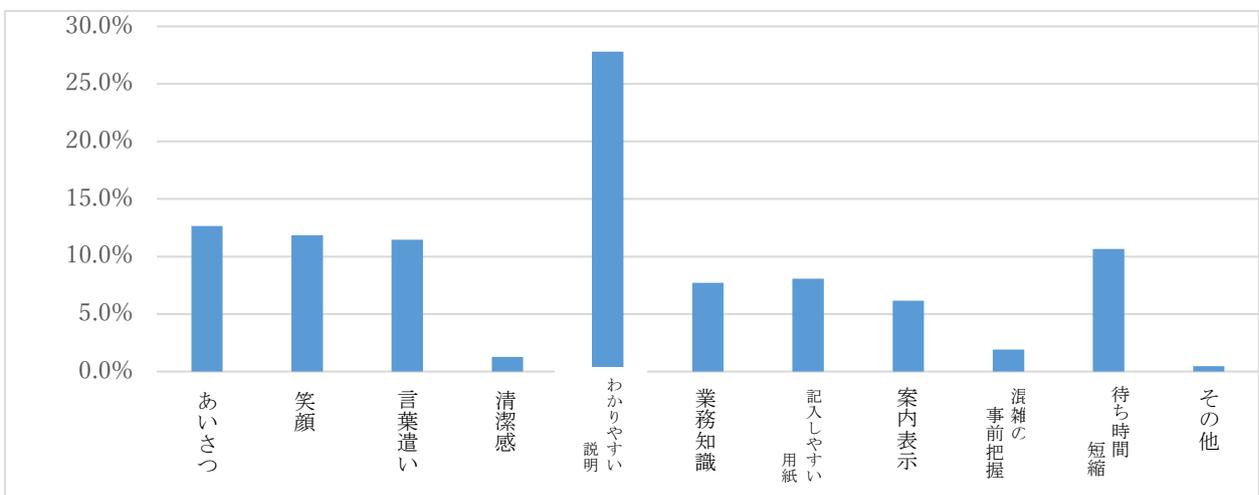
また、窓口でのサービスにおいて「わかりやすい説明」を多くの来庁者の皆さまが望んでおられることが分かりました。

今回のご意見を参考に、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ひ致します。

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

- *印鑑登録は職員さんに聞いてわかりました。ありがとうございました。
- *10時過ぎで駐車場が満車になり、空きスペースに停めるのに時間がかかった。
- *丁寧で大丈夫です。
- *説明が雑だった。
- *最初の窓口で対応してくださった人と再度対応できたら重複しなくていいと思う。
- *いつもありがとうございます。他県から引っ越してきているので親切でうれしいです。
- *声が聞こえにくいので、もう少しゆっくりと大きな声がほしい。
- *待ち時間が長い。記入しやすいようにしてほしい。

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

*10時過ぎで駐車場が満車になり、空きスペースに停めるのに時間がかかった。

→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。

*説明が雑だった。
*声が聞こえにくいので、もう少しゆっくりと大きな声がほしい。

→ご不快な思いをおかけしまして申し訳ありません。聞き取りやすく、分かりやすい説明を、丁寧にすることを心がけ、気持ちよく手続きを行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。

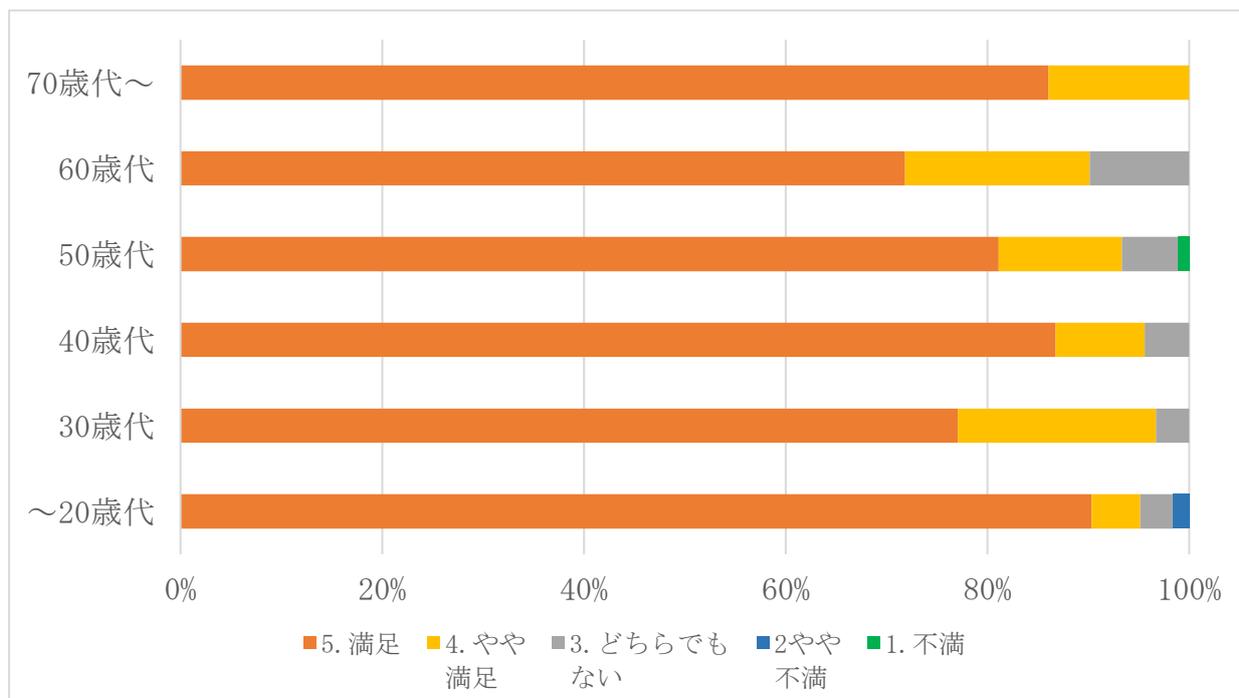
(詳細資料)

○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

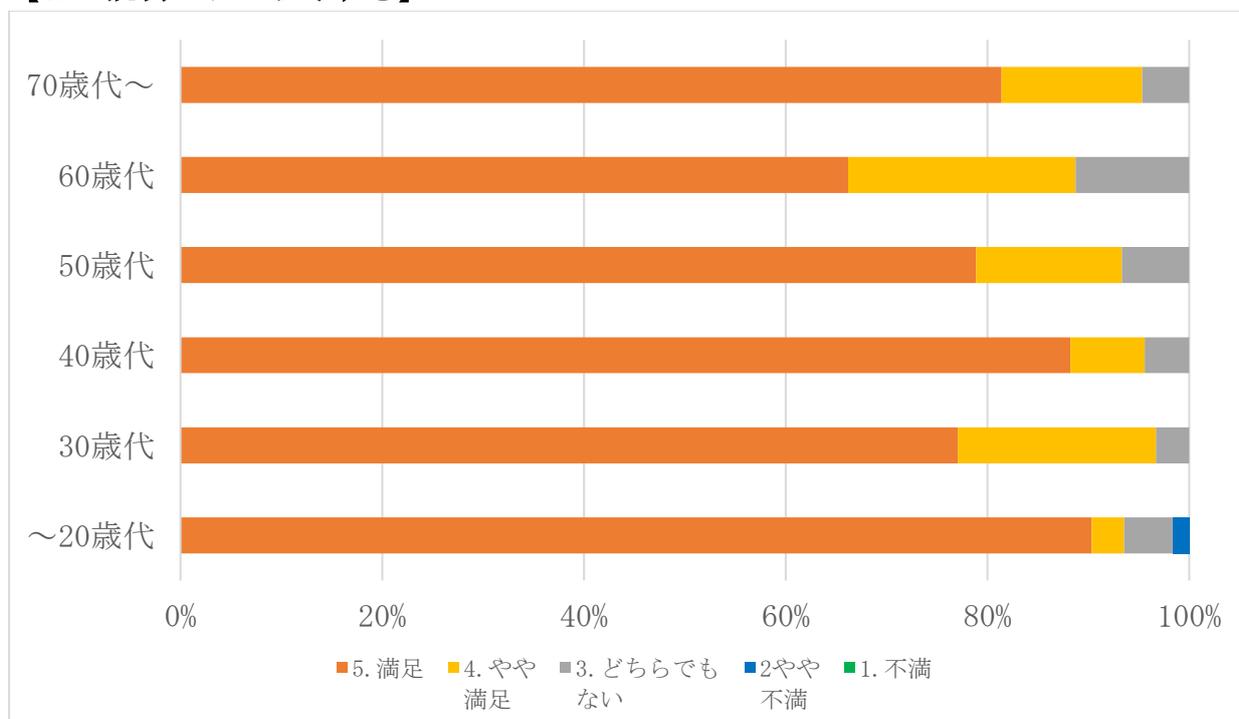
※ 「1. 市民満足度について(ニチイ学館)」の a. ~g. の各項目を年代別で集計した結果です

※ 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

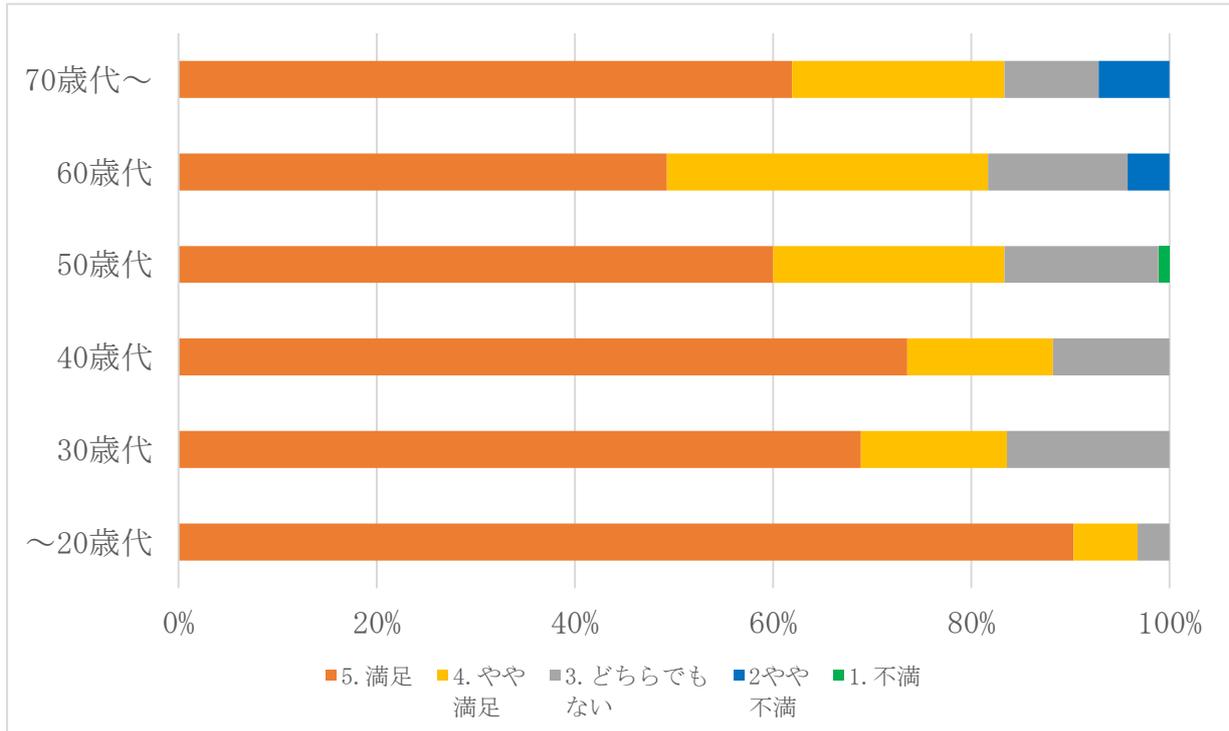
【a. 職員のあいさつ】



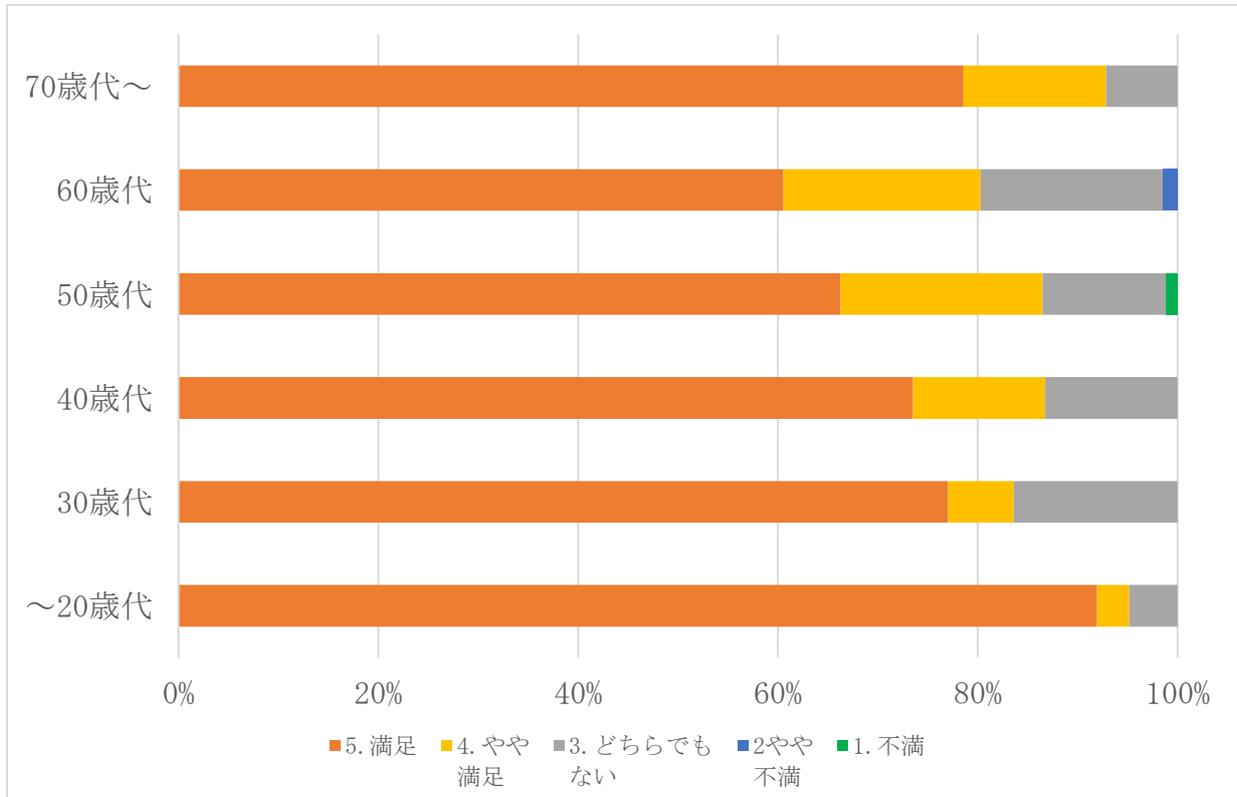
【b. 説明のわかりやすさ】



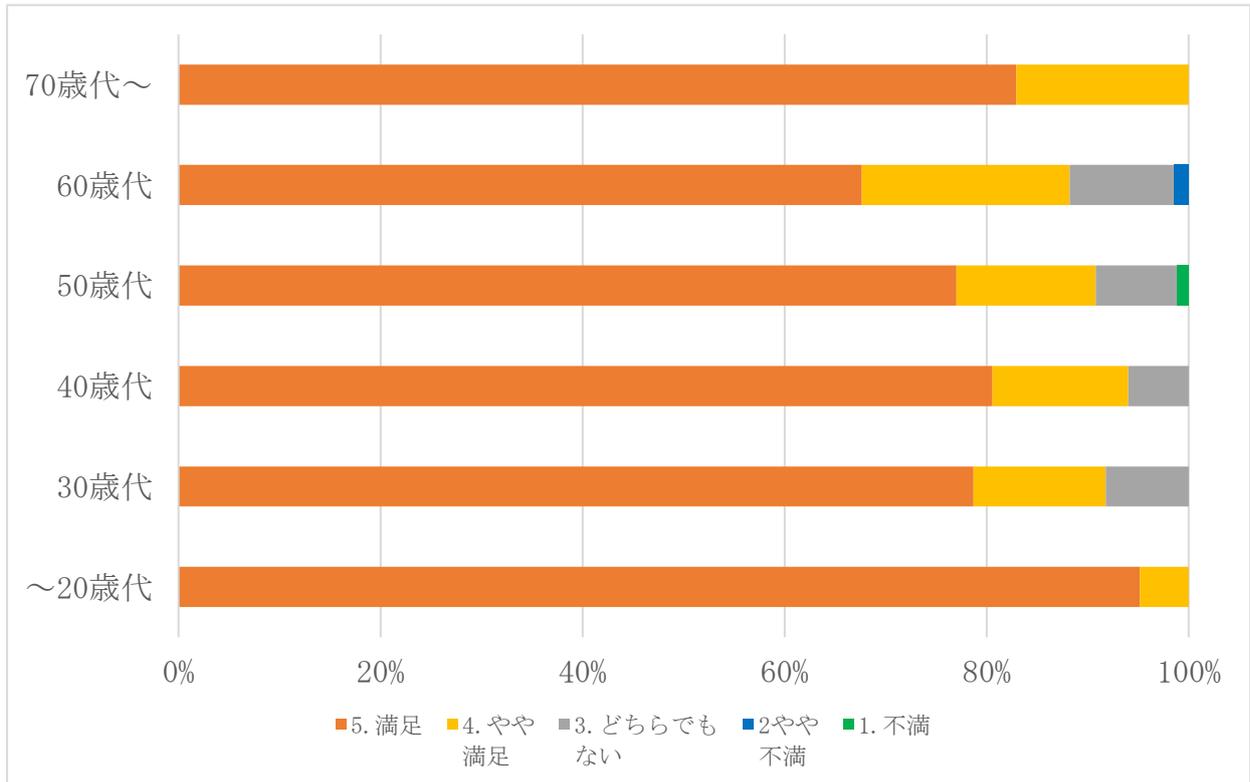
【c. 用紙の記入しやすさ】



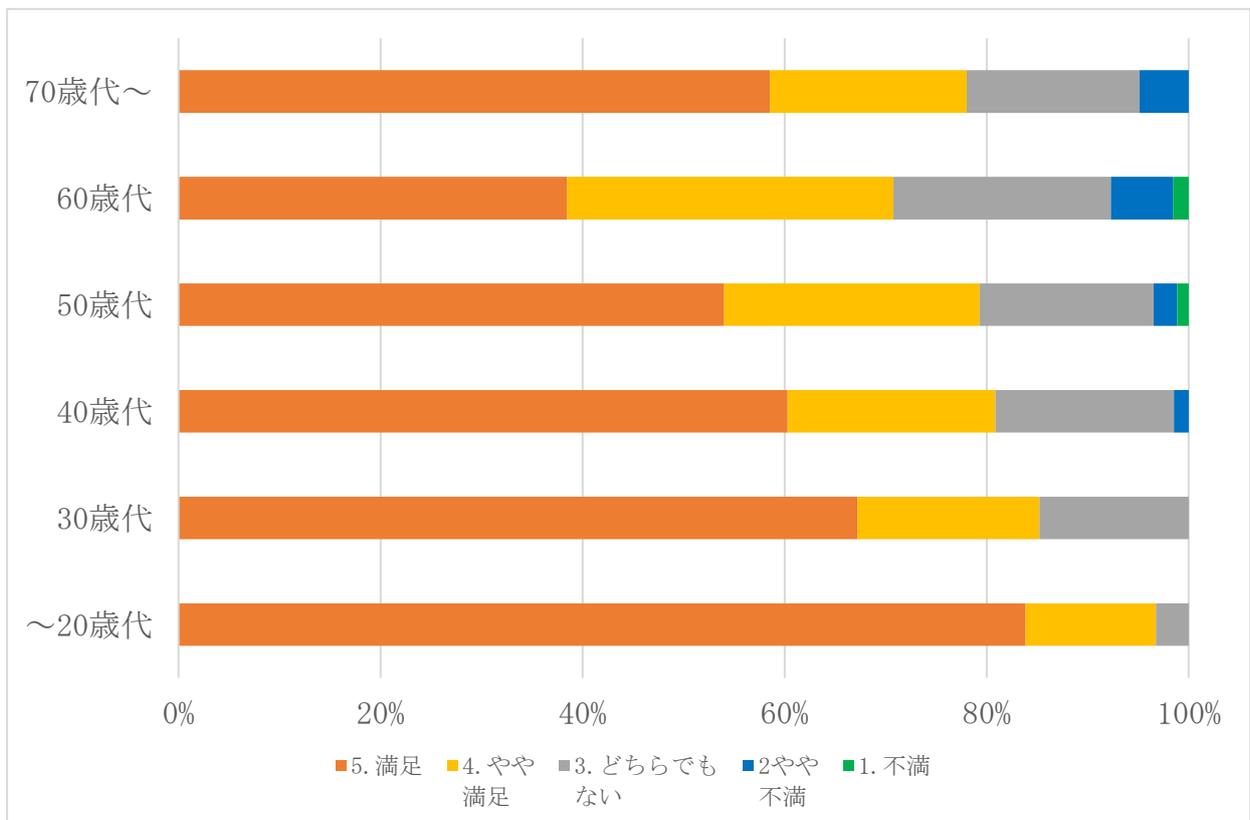
【d. 記載台の記入案内】



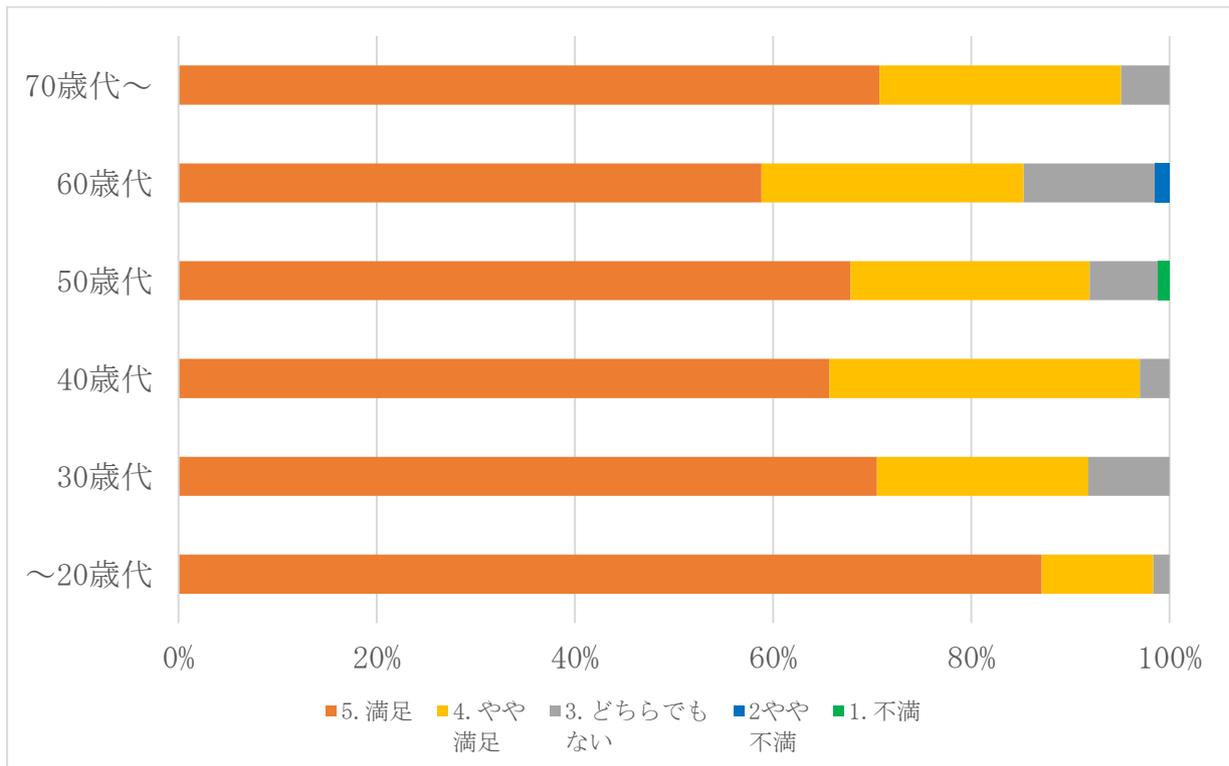
【e. 受け取りでの対応】



【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～	41.9%	48.8%	32.6%	2.3%	72.1%	11.6%	20.9%	4.7%	0.0%	20.9%	4.7%
60歳代	31.0%	42.3%	23.9%	4.2%	76.1%	21.1%	16.9%	14.1%	5.6%	29.6%	0.0%
50歳代	27.8%	17.8%	31.1%	5.6%	77.8%	24.4%	26.7%	18.9%	6.7%	35.6%	2.2%
40歳代	36.8%	26.5%	32.4%	2.9%	91.2%	29.4%	29.4%	23.5%	4.4%	25.0%	1.5%
30歳代	37.7%	24.6%	37.7%	1.6%	67.2%	29.5%	19.7%	9.8%	6.6%	24.6%	0.0%
～20歳代	37.1%	43.5%	32.3%	3.2%	67.7%	6.5%	16.1%	22.6%	6.5%	30.6%	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