



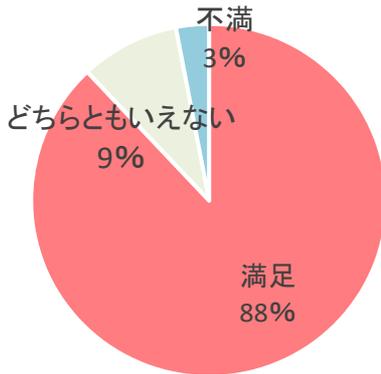
さわやか対応推進キャンペーン アンケート結果報告(令和5年10月)



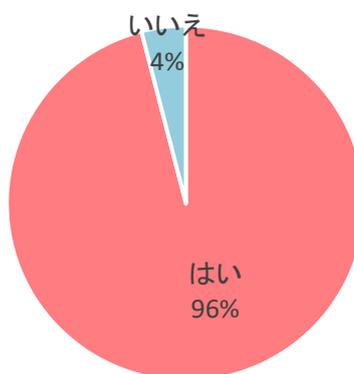
さわやか対応推進グループでは、職員の接遇向上を目的とし、10月にキャンペーンを行いました。キャンペーン期間中には、窓口対応についてのアンケートに104件のご意見をいただきました。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。お寄せいただきました貴重なご意見を今後の対応に活かし、更なる接遇向上に努めます。

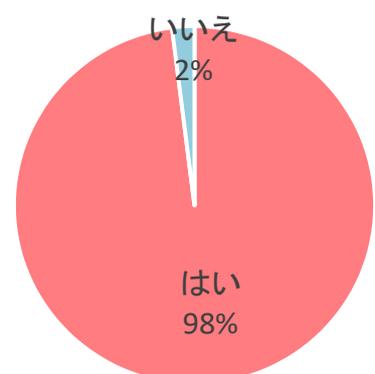
Q1 職員の対応に満足しましたか？



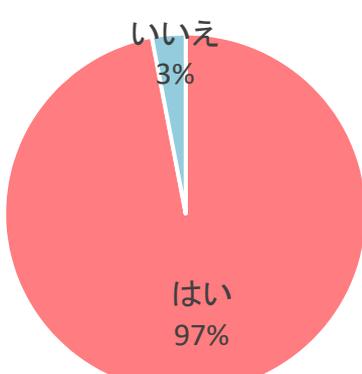
Q2 窓口で対応した職員は挨拶をしましたか？



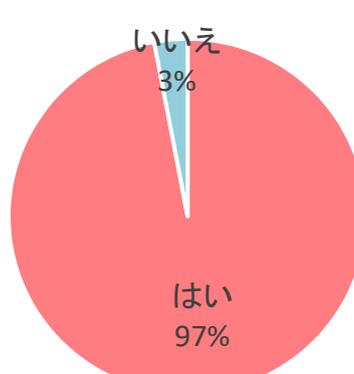
Q3 職員の言葉づかいはていねいでしたか。



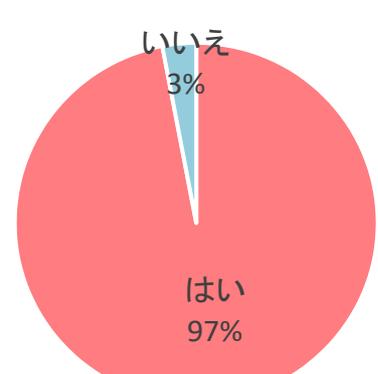
Q4 職員の説明はわかりやすかったですか。



Q5 職員の身だしなみはよかったですか。



Q6 職員の声はハキハキとしていて聞き取りやすかったですか？



★ キャンペーン期間

9月29日(金)～10月31日(火)

★ アンケート実施場所

本庁舎・東庁舎・味岡市民センター・東部市民センター・北里市民センター
保健センター・中央図書館・多世代交流プラザ・子育て世代包括支援センター
リサイクルプラザ・上水道管理センター



★ アンケート回収枚数

合計 104 件

■お寄せいただいたご意見(一部抜粋)

【ご指摘いただいたご意見】



- ☹️「窓口にも立っても直ぐにだれも対応にこない。」
- ☹️「服装の身なりをもっと気をつけてください。気になって仕方ありません。」
- ☹️「担当の方によって必要書類について全く違うことを言われたり、手続きのやり方を理解されてないのかなと思う方もおられます。そのあたりの周知徹底、職員の教育、マニュアル作りをお願いします。」

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

今後は、お越しいただいた方に不便をおかけしないよう、よりよい対応を目指してまいります。

【お褒めいただいたご意見】



- 😊「いつ来ても丁寧。親切で助かっております。信頼して色々お任せしており、安心しています。」
- 😊「聞いたことに対してわかりやすく説明してくれた。」
- 😊「職員に対応を素早くしていただいた。」
- 😊「笑顔もあり安心しました。」

皆さまから寄せられた貴重なご意見を真摯に受けとめ、各課及び全職員に周知いたします。

また、今後もより一層の接遇向上に向けて職員一同努めてまいります。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

