

タイトル	職員の接遇に関するアンケート
概要	<p>現在、市職員の接遇能力向上を目指し、全所属を対象とした研修を順次実施しているところです。市民が市職員の対応についてどのように感じているか現状を把握し、今後の接遇能力向上に活用するためのアンケートです。</p> <p>※このアンケートに出てくる「接遇」とは、おもてなしの心を持って接客することを指します。</p> <p>※このアンケートに出てくる「市役所」とは、行政サービスセンター等の市役所総合庁舎以外の施設を含みます。</p>

対象者：300人 有効回答数：234人 回答率：78.0%

1. 会員番号を入力してください。
(会員番号はメール本文に記載しています)
(必須。4文字以内。半角英数(記号))

2. 年齢を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
10代	3人	1.3%
20代	28人	12.0%
30代	39人	16.7%
40代	51人	21.8%
50代	48人	20.5%
60代	41人	17.5%
70代以上	24人	10.3%

3. どれくらいの頻度で市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしますか。(必須)

回答	選択人数	%
数年に1回以下	86人	36.8%
1年に1回程度	64人	27.4%
半年に1回程度	59人	25.2%
2、3か月に1回程度	16人	6.8%
月に1回程度	5人	2.1%
月に2回以上	4人	1.7%

市役所への来庁と電話問合せの頻度は、「半年に1回程度」以下が89.4%、「1年に1回程度」以下が64.2%でした。

4. どのようなご用件で市役所に来庁、あるいは電話で問合せをすることが多いですか。
(複数回答可) (必須。4個以内)

回答	選択人数	%
証明書等の交付	136人	58.1%
申請手続き	138人	59.0%
相談	24人	10.3%
その他	38人	16.2%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	13人	5.6%

市役所への来庁と電話問合せの用件のうち、最も多いのが「申請手続き」で59.0%、二番目に多いのが「証明書等の交付」で58.1%でした。

5. 対応した職員の接遇を総合的に評価してください。(必須)

回答	選択人数	%
良い	55人	23.5%
まあまあ良い	137人	58.5%
やや悪い	22人	9.4%
悪い	7人	3.0%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	13人	5.6%

対応した職員の接遇の総合的な評価は、「良い」と「まあまあ良い」の合計が82.0%、「悪い」と「やや悪い」の合計が12.4%でした。

6. 市役所の雰囲気はどう感じましたか。(職員の活気や明るさ、行動のメリハリ等から受ける全体的な印象) (必須)

回答	選択人数	%
好感をもてた	36人	15.4%
どちらかといえば好感をもてた	116人	49.6%
どちらかといえば好感をもてなかった	45人	19.2%
好感をもてなかった	23人	9.8%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	14人	6.0%

市役所の雰囲気は、「好感をもてた」と「どちらかといえば好感をもてた」の合計が65.0%、「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が29.0%でした。

7. 問6で「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてなかった」「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。そう感じた理由を教えてください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 184

●「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」の理由

丁寧に対応してもらえた(「説明や対応が丁寧」という趣旨の回答が28件)
対応がスピーディで的確でした(「対応が早い・てきぱきしている」という趣旨の回答が15件)
親切で話しやすい。親身になって話を聞いてくれる(「親切・優しい・親身に話を聞いてくれる」という趣旨の回答が14件)

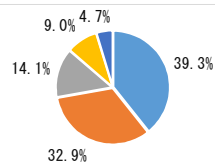
●「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の理由

態度が横柄で無愛想で親切でなかったから(「横柄・不親切・不愛想」という趣旨の回答が23件)
暇そうにしていた・窓口へ行っても、声をかけなければ対応してくれない(「対応が遅い・ダラダラした印象」という趣旨の回答が12件)
一部の方は事務的な対応で冷たく感じた(「対応が事務的・淡々としている」という趣旨の回答が8件)

8. 窓口で対応した職員は気持ちの良いあいさつをしていましたか。(必須)

回答	選択人数	%
はい	92人	39.3%
いいえ	33人	14.1%
会釈のみ	21人	9.0%
覚えていない	77人	32.9%
市役所に来庁したことがない	11人	4.7%

- はい 39.3%
- 覚えていない 32.9%
- いいえ 14.1%
- 会釈のみ 9.0%
- 市役所に来庁したことがない 4.7%

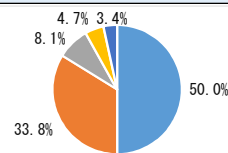


窓口で対応した職員が気持ちの良いあいさつをしていたかという質問の回答は、「はい」が39.3%、「いいえ」が14.1%でした。

9. 庁舎内ですれ違う職員はあいさつをしていましたか。(必須)

回答	選択人数	%
はい	8人	3.4%
いいえ	117人	50.0%
会釈のみ	19人	8.1%
覚えていない	79人	33.8%
市役所に来庁したことがない	11人	4.7%

- いいえ 50.0%
- 覚えていない 33.8%
- 会釈のみ 8.1%
- 市役所に来庁したことがない 4.7%
- はい 3.4%

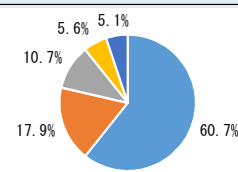


庁舎内ですれ違う職員はあいさつをしていたかという質問の回答は、「はい」が3.4%にとどまり、「いいえ」が50.0%と半数を占めました。

10. 職員的身だしなみについてどう感じましたか。(必須)

回答	選択人数	%
好感をもてた	42人	17.9%
どちらかといえば好感をもてた	142人	60.7%
どちらかといえば好感をもてなかった	25人	10.7%
好感をもてなかった	13人	5.6%
市役所に来庁したことがない	12人	5.1%

- どちらかといえば好感をもてた 60.7%
- 好感をもてた 17.9%
- どちらかといえば好感をもてなかった 10.7%
- 好感をもてなかった 5.6%
- 市役所に来庁したことがない 5.1%



職員的身だしなみについて、「好感をもてた」と「どちらかと言えば好感をもてた」の合計が78.6%、「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が16.3%でした。

11. 問10で「どちらかといえば好感をもてなかった」または「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。そう感じた理由を教えてください。(1000文字以内)

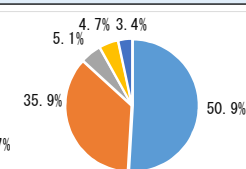
回答(抜粋・一部要約)
回答数: 38

ラフな格好をし過ぎ・メイクや髪型髪色が派手な人がチラホラ(「ラフすぎる・普段着のよう・派手」という趣旨の回答が10件)
ダラダラとした身なりで、緊張感に欠けていたから・体型に合っておらずだらしく見える人がいる(「だらしない」という趣旨の回答が4件)
ファッションに走り過ぎる人もいます

12. 職員言葉遣いはいかがでしたか。(必須)

回答	選択人数	%
良い	84人	35.9%
まあまあ良い	119人	50.9%
やや悪い	12人	5.1%
悪い	8人	3.4%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	11人	4.7%

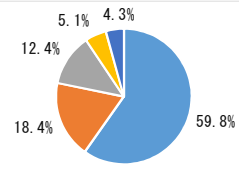
- まあまあ良い 50.9%
- 良い 35.9%
- やや悪い 5.1%
- 市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない 4.7%
- 悪い 3.4%



職員言葉遣いについて、「良い」と「まあまあ良い」の合計が86.8%、「悪い」と「やや悪い」の合計が8.5%でした。

13. 職員の説明は、専門用語や略語を使わず、分かりやすい説明でしたか。(必須)		
回答	選択人数	%
とても分かりやすかった	43人	18.4%
分かりやすかった	140人	59.8%
すこし分かりにくかった	29人	12.4%
とても分かりにくかった	12人	5.1%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	10人	4.3%

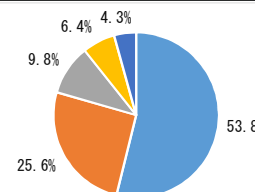
- 分かりやすかった 59.8%
- とても分かりやすかった 18.4%
- すこし分かりにくかった 12.4%
- とても分かりにくかった 5.1%
- 市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない 4.3%



職員の説明について、「とても分かりやすかった」と「分かりやすかった」の合計が78.2%、「とても分かりにくかった」と「すこし分かりにくかった」の合計が17.5%でした。

14. 職員の話を聞く態度はいかがでしたか。(必須)		
回答	選択人数	%
好感をもてた	60人	25.6%
どちらかといえば好感をもてた	126人	53.8%
どちらかといえば好感をもてなかった	23人	9.8%
好感をもてなかった	15人	6.4%
市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない	10人	4.3%

- どちらかといえば好感をもてた 53.8%
- 好感をもてた 25.6%
- どちらかといえば好感をもてなかった 9.8%
- 好感をもてなかった 6.4%
- 市役所に来庁、あるいは電話で問合せをしたことがない 4.3%

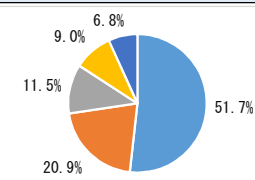


職員の話を聞く態度について、「好感をもてた」と「どちらかといえば好感をもてた」の合計が79.4%、「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が16.2%でした。

15. 問14で「どちらかといえば好感をもてなかった」または「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。そう感じた理由を教えてください。(1000文字以内)	
回答(抜粋・一部要約) 回答数: 38	
友達みたいなタメ語はやめてほしい・「やってあげる」という意識が感じられる・同じことを質問しにくい雰囲気(「失礼な態度・不親切」という趣旨の回答が9件)	
あまり目を見ずに話す人が多く、聞いてくれているのか不安になる(「事務的・聞いているか不安」という趣旨の回答が8件)	
質問したことにたいして、情報がなかったのか、回りくどい対応だった	

16. エレベーターを待っている時や利用時の職員の姿勢・態度についてどう感じましたか。(必須)		
回答	選択人数	%
好感をもてた	27人	11.5%
どちらかといえば好感をもてた	121人	51.7%
どちらかといえば好感をもてなかった	49人	20.9%
好感をもてなかった	16人	6.8%
市役所に来庁したことがない	21人	9.0%

- どちらかといえば好感をもてた 51.7%
- どちらかといえば好感をもてなかった 20.9%
- 好感をもてた 11.5%
- 市役所に来庁したことがない 9.0%
- 好感をもてなかった 6.8%

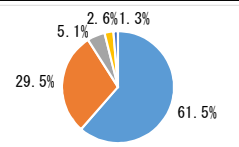


エレベーターを待っている時や利用時の職員の姿勢・態度について、「好感をもてた」と「どちらかといえば好感をもてた」の合計が63.2%、「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の合計が27.7%でした。

17. 問16で「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてなかった」「好感をもてなかった」と回答された方に質問です。そう感じた理由を教えてください。(乗降時に声をかけてくれた、行き先の階のボタンを代わりに押してくれた、大きな声で話していた、ずっとスマートフォンを操作していた等)(1000文字以内)	
回答(抜粋・一部要約) 回答数: 156	
●「好感をもてた」「どちらかといえば好感をもてた」の理由 降りる階数を聞いて、階数ボタンを押してくれた。(「行先をたずねるなどの声掛けをしていた」という趣旨の回答が15件) 乗り降りして優先してくれた。(「乗降時に市民を優先していた」という趣旨の回答が13件) 同乗者や周りの人に気を遣われているように思えた	
●「好感をもてなかった」と「どちらかといえば好感をもてなかった」の理由 職員同士で話していた・私的な会話をしていた・大きな声で話していた。(「職員の私語」に関する回答が15件) 来庁者を特に意識しておらず無関心。(「市民を優先しない・無関心・不愛想」という趣旨の回答が15件) 同じ階で降りるのに職員さんはさっさと降りてベビーカーの私が開ボタンを押しながら降りた。 明らかに困っている場面でも毎回無視されています。	

18. 窓口や通路の整理整頓や清掃は行き届いていましたか。(必須)		
回答	選択人数	%
行き届いている	69人	29.5%
おおむね行き届いている	144人	61.5%
あまり行き届いていない	6人	2.6%
行き届いていない	3人	1.3%
市役所に来庁したことがない	12人	5.1%

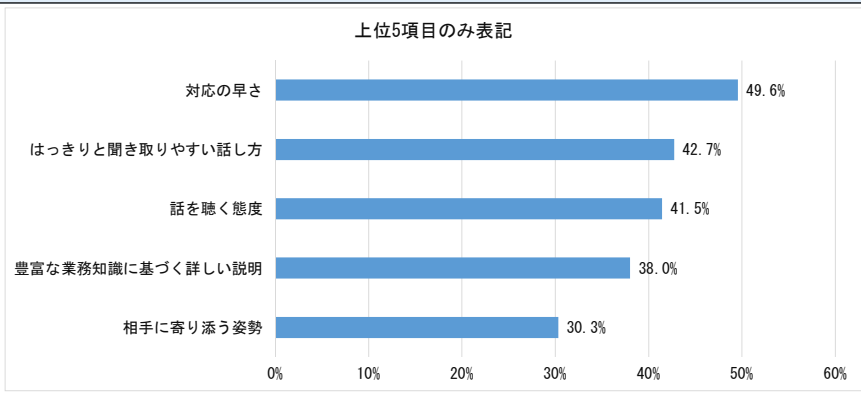
- おおむね行き届いている 61.5%
- 行き届いている 29.5%
- 市役所に来庁したことがない 5.1%
- あまり行き届いていない 2.6%
- 行き届いていない 1.3%



窓口や通路の整理整頓や清掃について、「行き届いている」と「おおむね行き届いている」の合計が91.0%、「行き届いていない」と「あまり行き届いていない」の合計が3.9%でした。

19. 職員の接遇について、特に期待することはありますか。
(複数回答可) (必須。3個以内)

回答	選択人数	%
気持ちの良いあいさつ	46人	19.7%
笑顔の対応	61人	26.1%
清潔感のある身だしなみ	20人	8.5%
はっきりと聞き取りやすい話し方	100人	42.7%
庁舎内(廊下やエレベーター含む)での礼儀正しい態度	12人	5.1%
正しい言葉遣い	17人	7.3%
話を聴く態度	97人	41.5%
豊富な業務知識に基づく詳しい説明	89人	38.0%
対応の早さ	116人	49.6%
相手に寄り添う姿勢	71人	30.3%



職員の接遇について、特に期待することのうち、上位3つは「対応の早さ」(49.6%)、「はっきりと聞き取りやすい話し方」(42.7%)、「話を聴く態度」(41.5%)でした。

20. 職員の接遇について、お気づきの点があれば教えてください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 71
この状態で良いと思われま。 (「現状で良い」という趣旨の回答が10件)
隣の窓口の人を担当していた職員さんはとても冷たい態度でした。(「対応時の態度や言葉遣いが悪い」という趣旨の回答が12件)
事業所として申請や相談に行くと横柄な人が多い。説明も不十分。市民が直接足を運ぶことのない部署などは、窓口に立っているのを見ても、こちらから声をあげないと出て来てくれない。
すれ違う方や、対応されていない周りの方は、よくもまあそれだけ無関心でいられるなあと非常に残念です。(「直接対応しているとき以外の職員の態度が悪い」という趣旨の回答が7件)
気だるい感じの人が多。同じ業務ばかりでしんどい気持ちはわかるが、笑顔くらいはあると嬉しい。

21. 今回のアンケート内容についてご意見・ご要望等ございましたら、ご自由にご記入ください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 75
アンケート結果を現場に反映するようにして欲しい。(「アンケートをとるだけでなく実際に役立てて欲しい」という趣旨の回答が6件)
これからも年に1度は、このアンケートのように職員の接客態度の良し悪しを評価するアンケートをしてほしいです。(「このようなアンケートがあるのは良い」という趣旨の回答が4件)

【総括】
今回のアンケートは、市職員の接遇能力向上を図るために、市民の皆様が市職員の対応についてどのように感じているかの現状を把握し、今後の人材育成等に活用することを目的に行いました。
接遇に関する総合的な評価や、言葉遣いや身だしなみなどの個別の項目のほとんどで、80%以上の方から好意的な評価をいただいていることが分かりました。一方で、直接対応していないときの職員の態度がだらけた印象や市民に無関心な印象を与えているといった厳しいご意見も複数寄せられました。
また、職員の接遇に期待されることで上位にあがった項目から、「対応の早さ」、「はっきりと聞き取りやすい話し方」、「話を聴く態度」が特に求められているということが分かりました。
本アンケートの結果から、市職員の接遇に関する現状と課題を把握することができました。
皆様からの様々なご意見を職員研修や職場内での教育に活用し、市役所をはじめとした市の施設が市民の皆様にも気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。
ご協力ありがとうございました。

※「%」は小数点第2位を四捨五入しているため、合計値に誤差が生じる場合があります。