

平成24年度「職員の接遇に関するアンケート」集計結果表（実施期間：4/16(月)～4/20(金)）

性別		年齢								身だしなみ	あいさつ	言葉づかい (態度)	聴き取り方	説明の仕方	用件が済む までの時間	庁舎内の 案内表示	窓口の 整理整頓	意見要望等(自由記述)
男	女	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80↑									
123	100	1	4	26	38	43	55	42	19	4.13	4.25	4.27	4.24	4.30	4.24	3.95	4.11	【良い評価の意見】 ・気持ちの良い対応ありがとうございました。 ・笑顔が大変良いです。 ・分かりやすく満足でした。 ・とても雰囲気の良い職場と思いました。 ・大変迅速な対応をいただきました。 ・とても親切でした。 ・とてもスピーディーで助かりました。 ・丁寧に対応していただきました。 ・以前よりは対応が良くなったと思います。 ・大変良かった。これからもこの対応を維持してください。 ・詳しく説明していただきありがとうございます。 【反省すべき意見】 ・挨拶の徹底を。 ・笑顔が欲しい。 ・名札は見えるように付けてほしい。挨拶ができていない。 ・町内最高のサービス機関としての自覚が不足している。 ・分かりやすく説明してくれる方もいるが、上から目線の人は注意すべき。 ・挨拶は良いと思いますが、明るい笑顔があれば最高です。窓口だけの職員ではなく庁舎内にいる職員全てに言えることです。 ・初対面の方への対応と挨拶が気になります。感謝の気持ちを忘れずに願います。上から目線ではいけません。 【その他の意見】 接遇以外の意見 ・職員も少なくなっているので、地域住民との連携を密にし効率的に仕事をしてください。(住民を動かしてください。) ・色々とは聞きますが良い悪いについては.... ・町外からの通勤者が居るのは大変残念。上司は注意しないのか？税金を町外に納めているのが不愉快。 ・出勤時間ぎりぎりに来る職員がいる。遅刻する者もいた。島外から通勤する者ではないか？

合計 228 人（「性別」欄に5人の未記入者あり）

「5:大変満足、4:満足、3:普通、2:不満、1:大変不満」の5段階評価