

平成28年度「窓口サービス評価・実践制度」の実施結果について

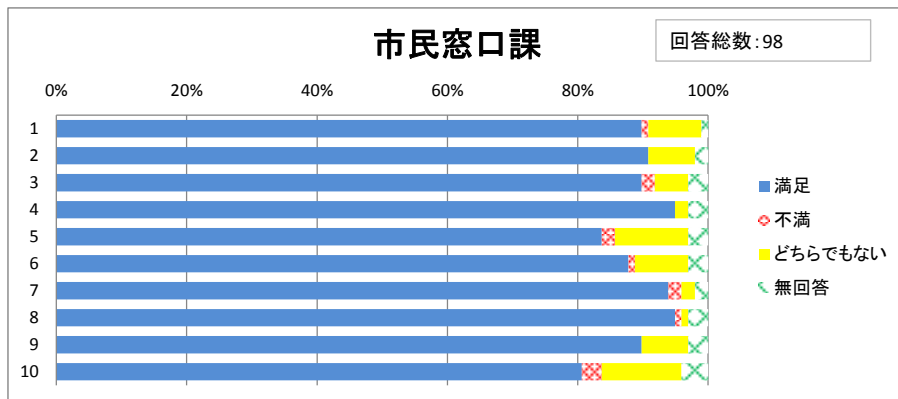
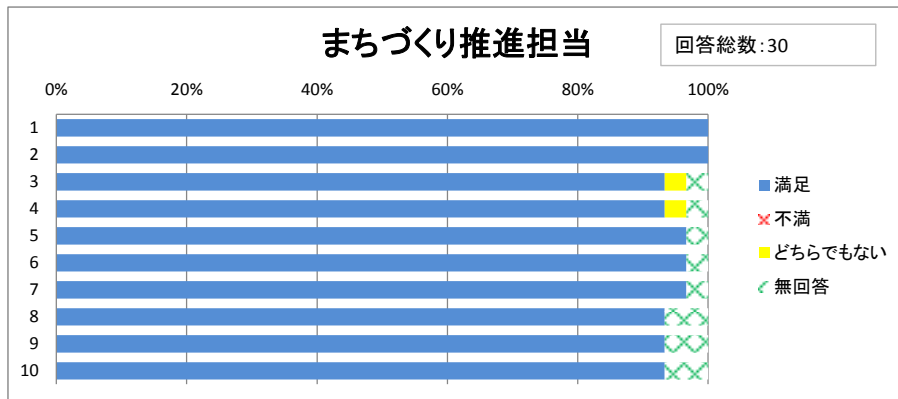
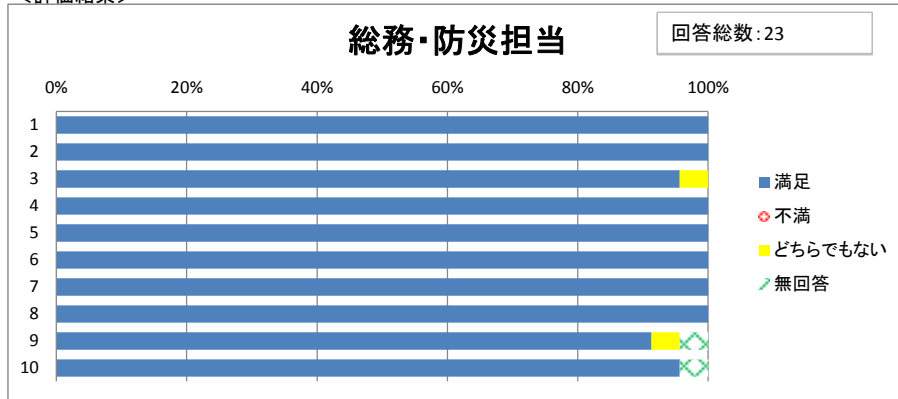
左京区役所

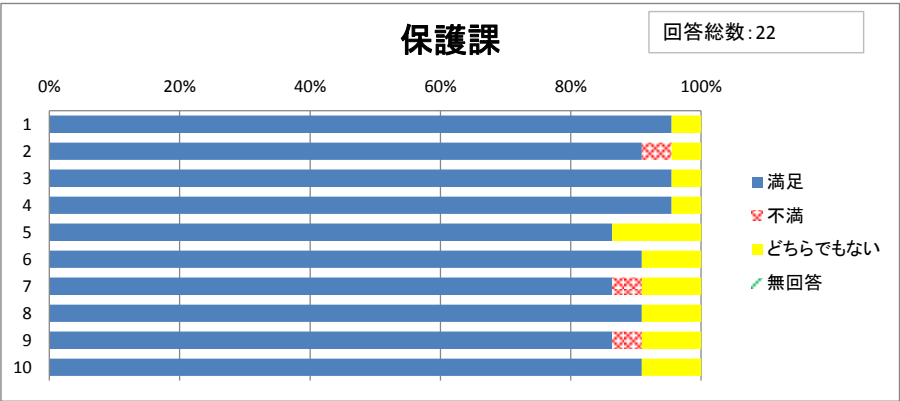
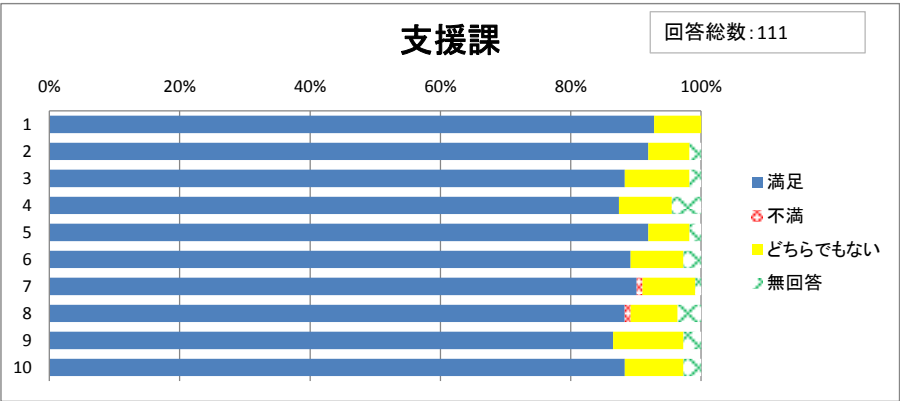
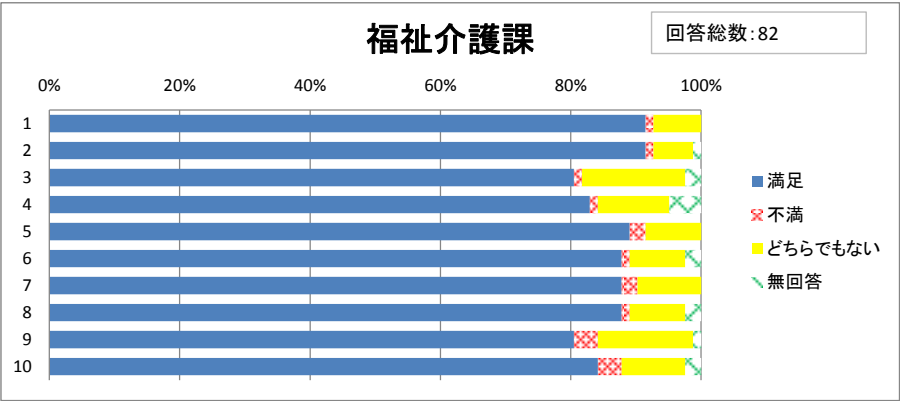
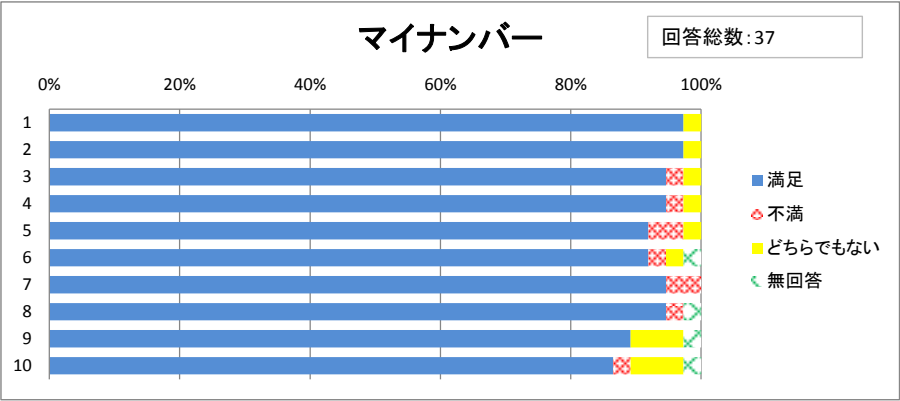
1 窓口アンケートの各職場の評価結果について

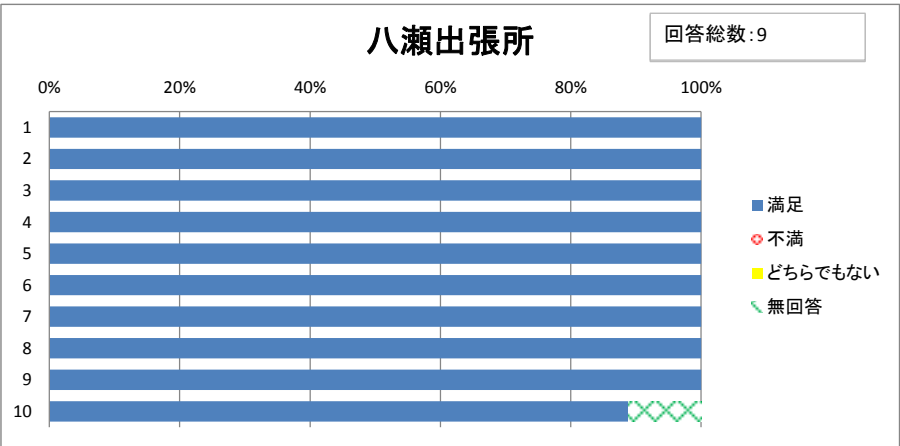
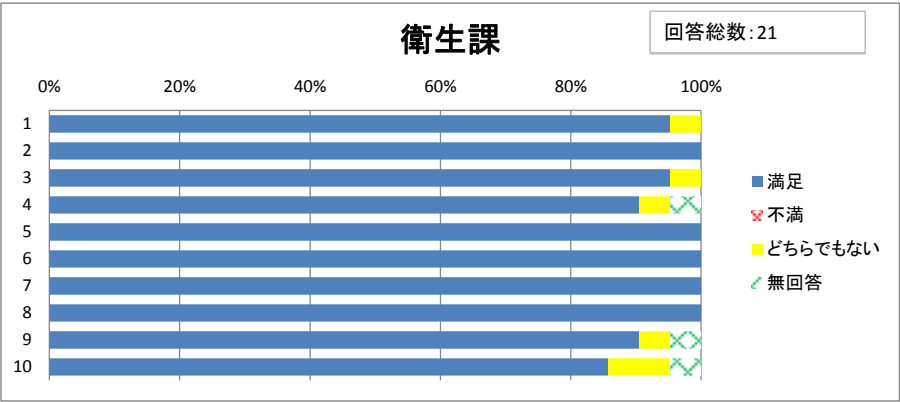
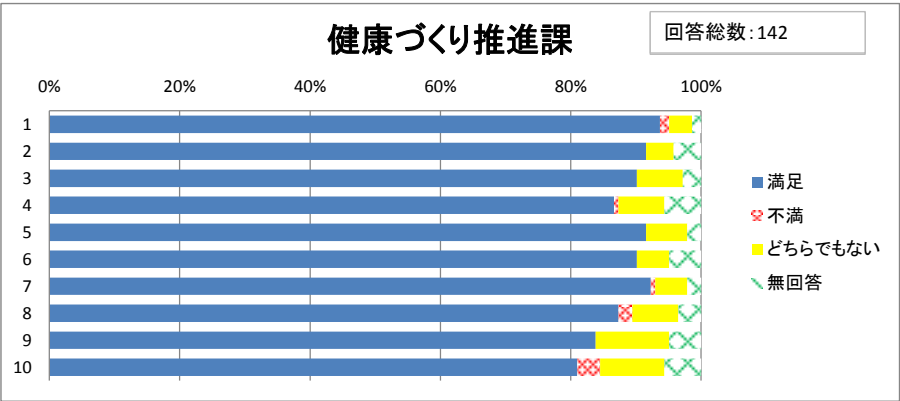
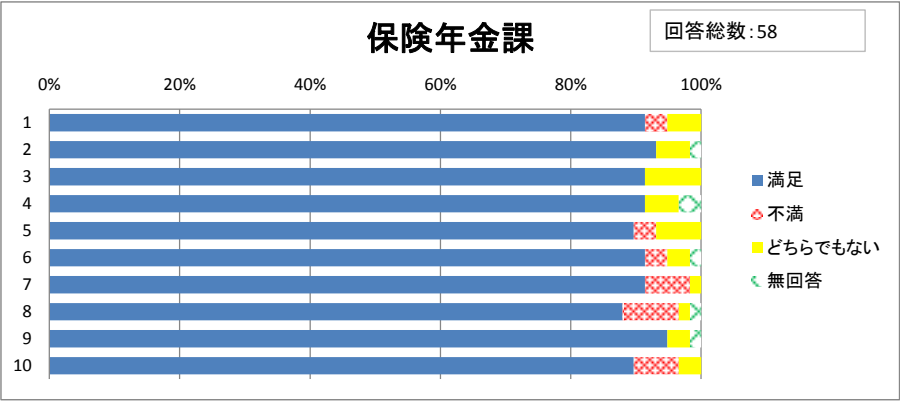
<アンケート項目>

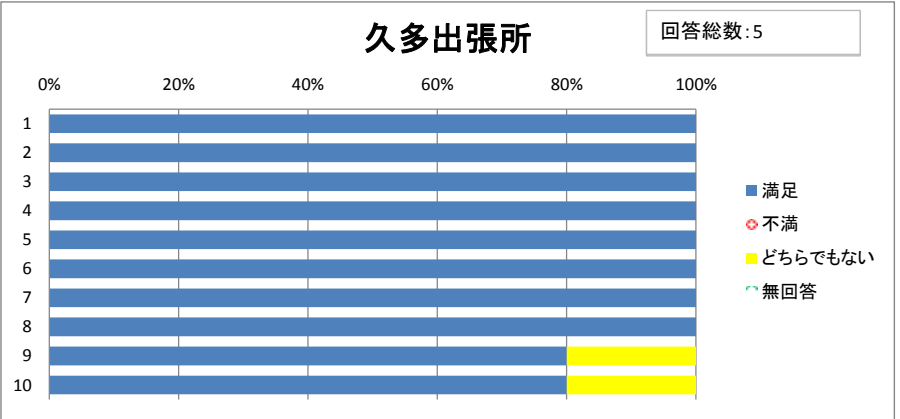
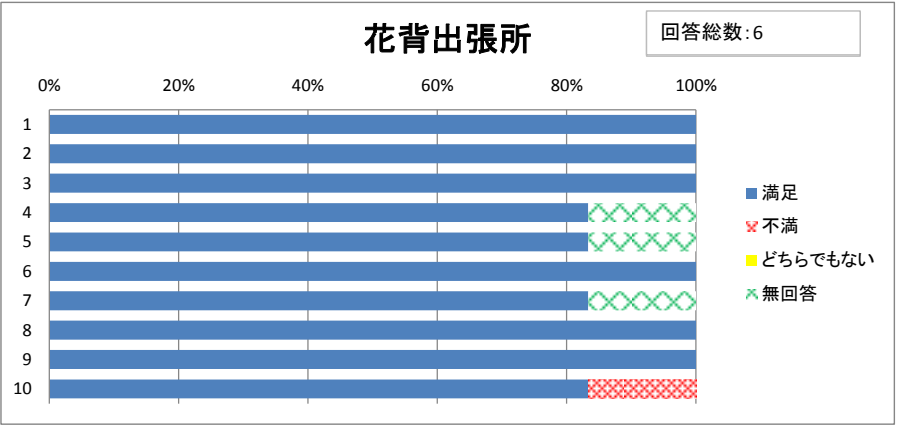
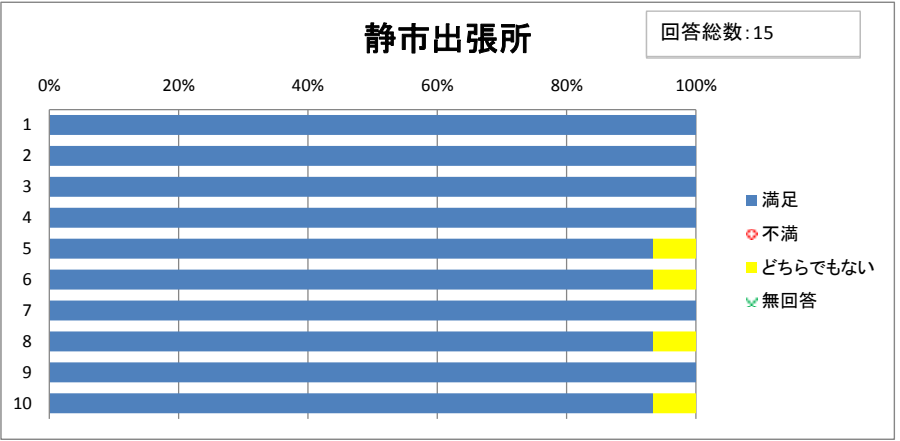
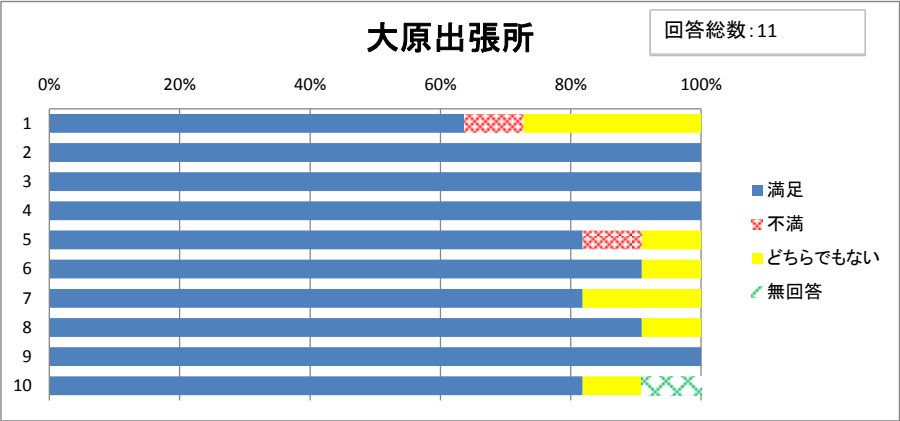
① あいさつはきちんとできていましたか。	⑥ 姿勢や態度は、誠実さが感じられましたか。
② 言葉づかいはていねいでしたか。	⑦ 説明は親切で、ていねいでしたか。
③ 服装や頭髪などは清潔感がありましたか。	⑧ 説明は的確でわかりやすかったですか。
④ 服装などは業務にふさわしいものでしたか。	⑨ 整理、整頓は行き届いていましたか。
⑤ 表情は感じがよかったですか。	⑩ 案内表示はわかりやすかったですか。

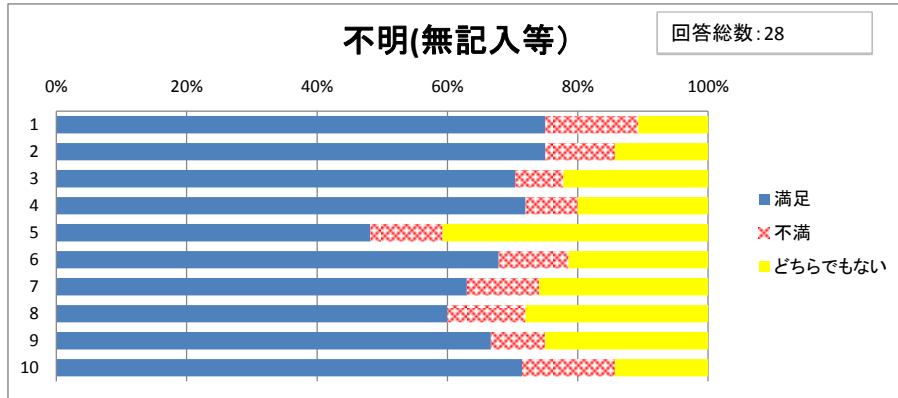
<評価結果>











2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

- ・住民票を取りに来たが、案内がわかりにくかった。総合案内も人が並んでいたため、時間がかかった。
- ・笑顔までは求めてないですが、微笑む程度は期待してました。
- ・第一印象で笑顔で挨拶して頂けたら、もっと気持ちが良いなと思いました。説明の途中から笑顔で、丁寧に接して頂いたのが安心できました。
- ・案内表示が小さくてわかりにくい。
- ・窓口で悩んでいたら、声をかけて下さって、良かったです。
- ・番号札をとるのがわかりにくかったが、案内は親切だった。
- ・顔を合わせても私に関係ない人だと思えば、出てきてくれない。
- ・窓口の方によって対応が違います。
- ・バス停が遠い。