

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

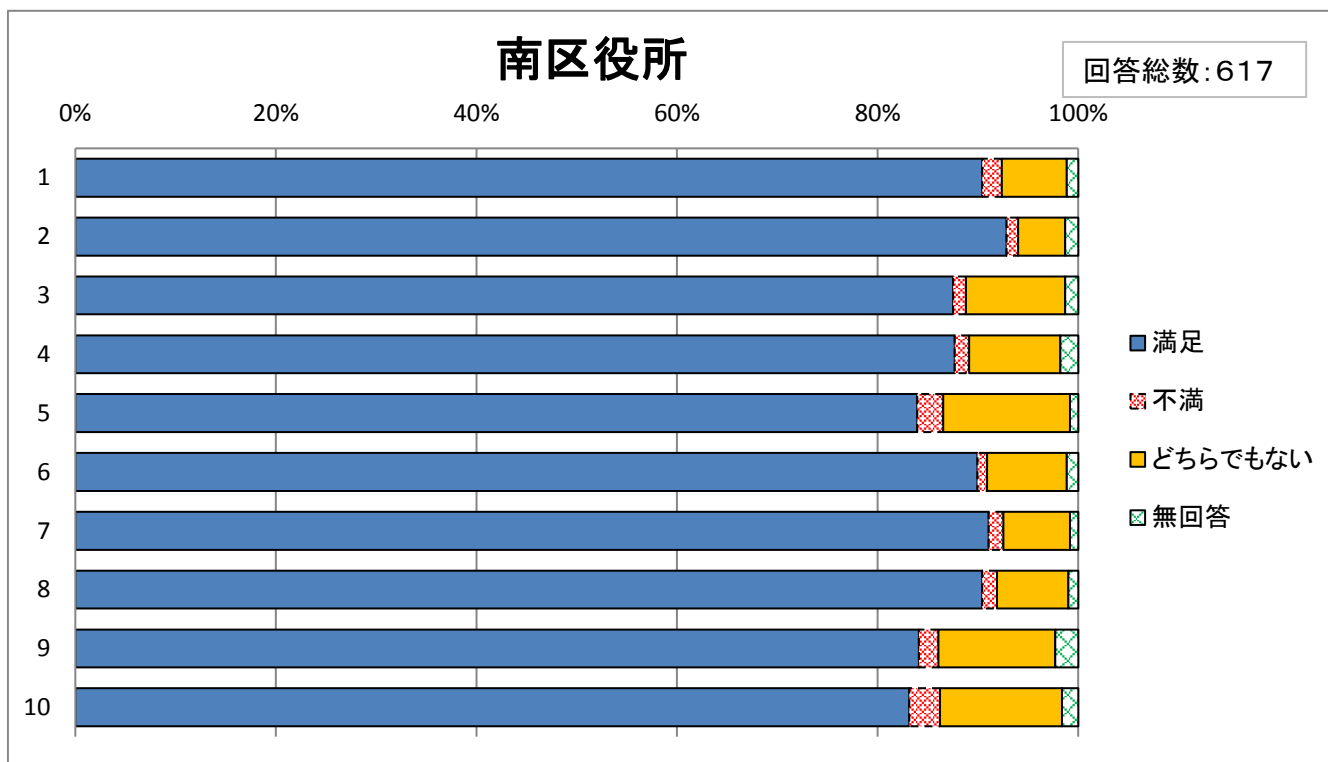
南区役所

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 服装や頭髮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 笑顔など、表情は感じがよかったですか。 | ⑩ 案内表示は分かりやすかったですか。 |

<評価結果> 平成28年9月26日(月)～30日(金)実施



2 自由記載欄に記入していただいた主な御意見等

- ・ したしみやすく、スピーディでした。
- ・ 最初は話しかけにくかった。しゃべってみるとちゃんと説明していただきました。
- ・ 服装は統一された方が印象が良いと思う。
- ・ 仕事はきっちりしてくれたが、事務的で特にそれ以上のものは感じなかった。
- ・ 皆さん、親切に対応してくださいました。
- ・ 嫌な感じはなかったが、淡々としていた。説明等は分かりやすく丁寧でした。
- ・ 事務所をもっと明るい内装にすればいいと思う。
- ・ 案内表示はわかりづらかったので、所々で職員の方にでも声をかけてもらえたら良かった。
- ・ 入口に入ってすぐにどこに行けば良いかわからなかったが、親切に教えてくれました。