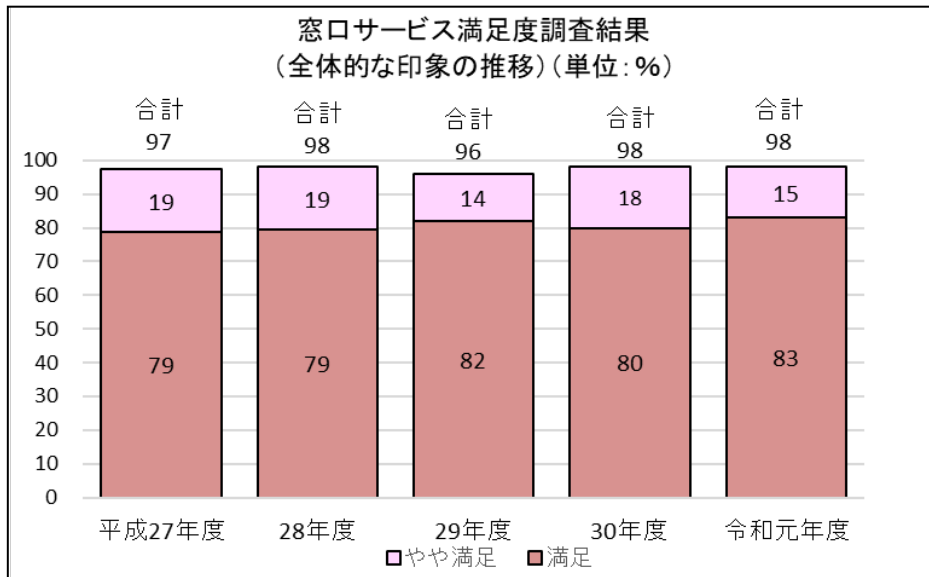


令和元年度 青葉区窓口サービス満足度調査の結果について

横浜市では、窓口サービスの改善に役立てるため、毎年、区役所に来庁された方を対象に、窓口サービスについてどのようにお感じになったかを伺っています。今年度の調査結果は次のとおりです。

1 調査結果

総合評価となる「窓口サービスの全体的な印象」で、「満足」「やや満足」とお答えいただいた方の割合が合わせて98%となりました。自由意見では、「挨拶がなかった。」といったご意見のほか、「親切にしてくださいました。」「いつも満足しています。」などのお褒めの言葉が多数寄せられました。



※小数点以下を四捨五入しているため、内訳の計と合計が合わないことがあります。

《自由意見》 (一部抜粋)

お褒めの言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・親切にしてくださいました。 ・いつも満足しています。 ・応対がとてもしっかりと親切にしてくださいました。 など
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶がなかった。 ・早口だったのでゆっくり丁寧に話すと理解しやすいのでお願いします。 ・職員の方が忙しそうで大変そうでしたので、聞きたいことも悪くて聞けなかった。 など

2 今回の結果を受けて ~ご意見を今後の窓口サービス向上につなげます~

青葉区役所では、お客様の満足度向上と、それを職員が実感し、やりがいを持って仕事に取り組める区役所づくりを目指しております。

この度お客様よりいただいたご意見を真摯に受け止め、職員の接客態度の向上を目的とした研修の実施等、課題改善に取り組み、更なる窓口サービスの向上に努めてまいります。