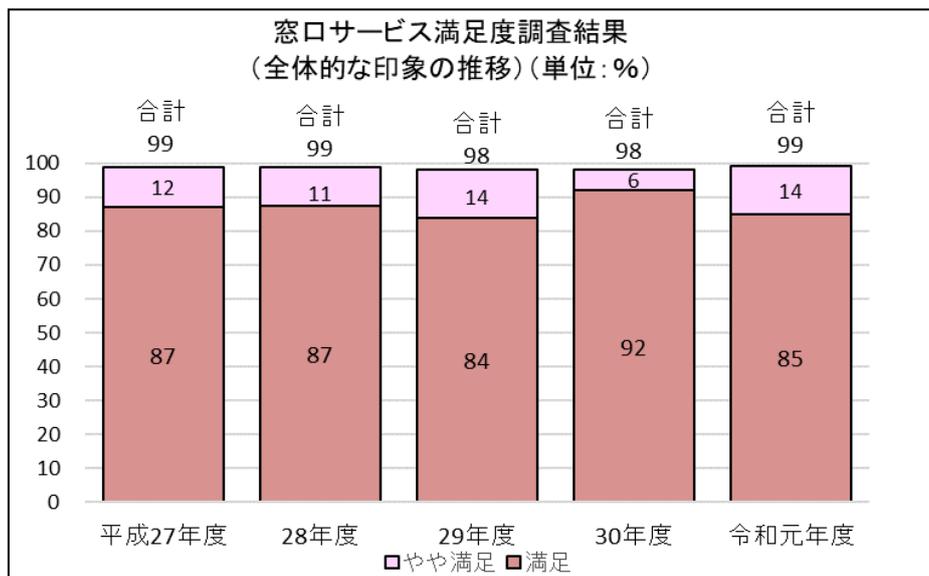


令和元年度 瀬谷区窓口サービス満足度調査の結果について

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99%となりました。自由意見では、「記帳台の仕切りがあると良いです。」といったご意見のほか、「いつ来ても皆さん親切でありがたいです。」「分かりやすく説明されました。」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"> ・いつ来ても皆さん親切でありがたいです。 ・分かりやすく説明されました。 ・親切にいただきスムーズに終わった。 <p style="text-align: right;">など</p>
ご意見	<ul style="list-style-type: none"> ・記帳台の仕切りがあると良いです。 ・高圧的で感じ悪い。 ・窓口の私語が気になりました。 <p style="text-align: right;">など</p>

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~

現在のサービス水準を保ちつつ、さらにお客様の潜在的な期待について職員が自ら考え行動する「ホスピタリティ」の強化を進めていく必要があります。そのために、新採用や転入者の職員に対する基本的なスキルを再確認するための研修や全職員受講の対応力向上研修を継続して行っていきます。また、20代から40代のお客様からのご意見への対応として、ニーズを把握するための新たな取り組みも進めていくべきと考えております。