

来庁者アンケートに御協力をお願いします

本アンケートは、お客様から満足していただける市役所づくりに役立てるため、職員の窓口対応などについて皆様の感想やご意見をお聞きするものです。

お急ぎのところ誠にお手数ですが、アンケートにご記入いただき、ご記入後は、専用の回収箱に投函くださるよう、ご協力をお願いします。

三条市長 國定勇人

1 今日のご用件で対応した職員の接客の様子について、ご意見をお聞かせください。該当するものに☑を付けてください。

- ア あいさつ : 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い
- イ 表情(笑顔) : 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い
- ウ 態度 : 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い
- エ 言葉づかい : 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い
- オ みだしなみ : 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い

その他、お気づきの点 ()

2 今日のご用件は、適切な時間で済みましたか。該当するものに☑を付けてください。

- はい いいえ

▶「いいえ」と答えた理由をお聞かせください。該当するものに☑を付けてください。(複数回答可)

- 回答や対応に時間がかかりすぎ 用件を理解してくれない
- たらい回しにされた 何度も足を運ばされた
- その他 ()

3 今日の職員の対応についてどのように感じましたか。該当するものに☑を付けてください。

- 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い

▶「やや悪い」「悪い」と答えた理由をお聞かせください。該当するものに☑を付けてください。(複数回答可)

- 説明がわかりにくい 杓子定規しゃくしじょうぎで機械的だ
- 人によって対応が違う 対応が無責任である
- ただ「できない」としか言わず、その後の対応がない
- その他 ()

～裏面もご覧ください～

4 市役所の雰囲気や案内図についてどのように感じましたか。該当するものに☑を付けてください。

- 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い

▶「やや悪い」「悪い」と答えた理由をお聞かせください。該当するものに☑を付けてください。(複数回答可)

- 各課の配置や案内図がわかりにくい
- カウンターや室内の整理整頓がされていなく、乱雑で不愉快
- 職員とすれちがってもあいさつがない
- その他 ()

5 市役所に電話をされたことがある方にお伺いします(電話をされていない場合は「6」へお進みください)。職員の電話対応について、該当するものに☑を付けてください。

- ア 所属と名前を名乗りましたか はい いいえ

- イ 声の大きさや話し方は適切でしたか 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い

- ウ 説明がわかりやすかったですか 良い どちらかと言えば良い やや悪い 悪い
- その他、お気づきの点 ()

6 お客様のことについてお聞かせください。該当するものに☑を付けてください。

- 性別 : 男性 女性
- 年代 : ~20代 30代 40代 50代 60代 70代~

7 その他、職員の対応に関するご意見などをご記入ください。

記入されたアンケート用紙は、お手数ですがお近くの回収箱に入れていただきますようお願いいたします。このご回答は、窓口対応の向上に使用させていただきます。

～ご協力ありがとうございました～