

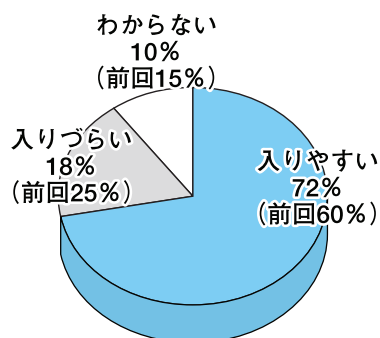
上島町職員接客評価アンケートの結果について

平成23年8月1日～31日まで実施した、上島町職員の接客や電話対応についてのアンケートについて、全部で166件の回答がありましたので、結果についてご報告します。みなさまのご協力ありがとうございました。アンケート回答件数 全166件（内訳：月割85件、生名42件、岩城18件、魚島21件）

●問1 役場や出先機関に來られた際、気軽に入りやすいですか？

☆入りやすい 118件
☆入りづらい 30件
☆わからない 17件
○特に多かったご意見

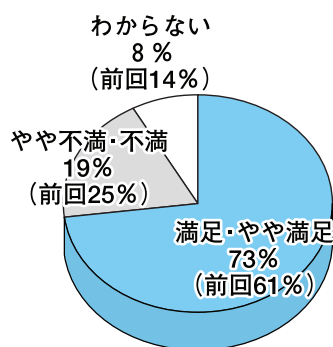
☆挨拶がない
☆無視される
☆雰囲気が悪い



●問2 職員の電話対応について、スピーディーでにこやかな対応を心がけていますが、どのように感じられますか？

☆満足 75件
☆やや満足 46件
☆やや不満 14件
☆不満 13件
☆わからない 10件
○特に多かったご意見

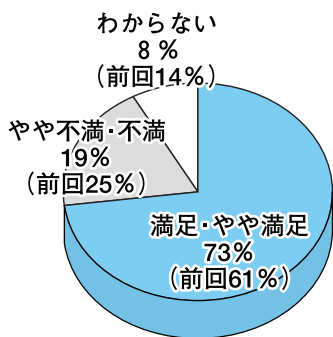
☆取次ぎの時間が長い
☆取次ぎ先を言っていない
☆取次ぎ先も名前を名乗っていない



●問3 職員の接客について、皆さまの視点に立った対応をこころがけていますが、どのように感じられますか？

☆満足 83件
☆やや満足 38件
☆やや不満 15件
☆不満 17件
☆わからない 4件
○特に多かったご意見

☆偉そう・横柄な態度をとられた
☆身だしなみが悪い
☆担当者以外答えられない
☆不親切である



前回（H22年8月）の調査結果と比較すると、役場等への入りやすさ、電話対応並びに接客について、満足といった意見が多く寄せられています。しかしながら、依然として職員の対応に改善を求める意見もあります。役場では、今回の調査結果を真摯に受け止め、接客・接遇マナーの向上に努めてまいります。なお、今回の結果を受けて、民間の接客接遇アドバイザーに改善策の指南を頂き、研修等を実施致します。

防衛省は、若い力を求めています!!

「陸上自衛隊高等工科学校生徒」募集!

- ◆制度概要 将来陸上自衛隊において、高い技術力と国際社会に対応できる自衛官（陸曹）となる者を養成するために、中学校卒業生等を対象に採用する制度です。教育修了時に高等学校卒業資格を取得。
- ◆身分手当 特別職国家公務員 生徒手当：94,900円が毎月支給されます。
- ◆応募資格 日本国籍を有し、平成24年4月1日現在、15歳以上17歳未満（平成7年4月2日から平成9年4月1日までの間に生まれた男子）で中学校卒業生又は中等教育学校の前期課程修了者（平成24年3月卒業・修了見込みの者を含む。）
- ◆願書受付 平成23年11月1日（火）～24年1月6日（金）
- ◆1次試験 平成24年1月14日（土） 今治市民会館（5教科択一式・作文）
- ◎申込問合先 今治市別宮町1丁目4-1 市役所内付属棟3階
自衛隊愛媛地方協力本部 今治地域事務所：0898-33-0038