

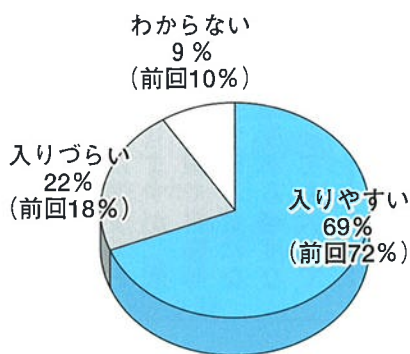
上島町職員接客評価アンケートの結果について

平成24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100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100件（内訳：弓削50件、生名27件、岩城19件、魚島4件）

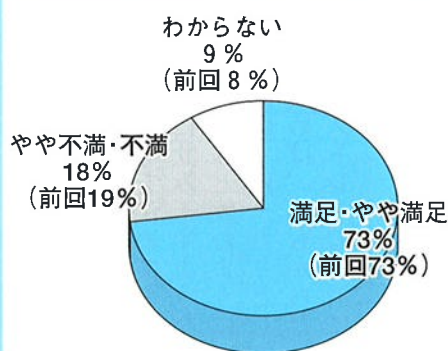
●問1 役場や出先機関に来られた際、気軽に入りやすいですか？

☆入りやすい 69件
☆入りづらい 22件
☆わからない 9件
○ご意見
☆挨拶がない
☆雰囲気が悪い



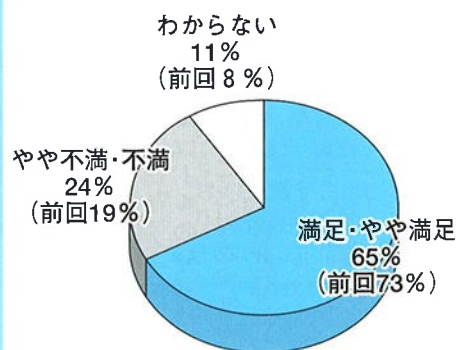
●問2 職員の電話対応について、スピードでにこやかな対応を心がけていますが、どのように感じられますか？

☆満足 43件
☆やや満足 30件
☆やや不満 7件
☆不満 11件
☆わからない 9件
○ご意見
☆取次ぎの時間が長い
☆名前を名乗らない



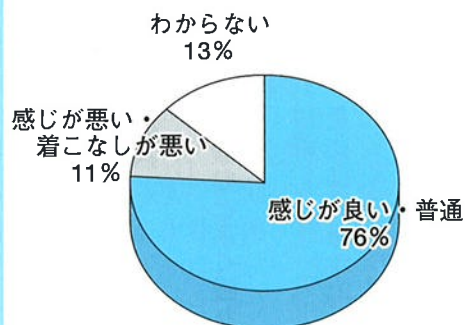
●問3 職員の接客について、皆さまの視点に立った対応をこころがけていますが、どのように感じられますか？

☆満足 46件
☆やや満足 19件
☆やや不満 12件
☆不満 12件
☆わからない 11件
○意見
☆横柄な態度をとられた
☆身だしなみが悪い



●問4 現在、クールビズに併せて毎週金曜日にカジュアルデ-I（上島Tシャツ又は上島ポロシャツの着用）を実施していますが、どのように感じられますか？

☆感じが良い 27件
☆普通 49件
☆感じが悪い 8件
☆着こなしが悪い 3件
☆わからない 13件



前回（平成23年8月）の調査結果と比較すると、役場等への入りやすさと職員の接客が下回る結果となっていますので、今回の調査結果を真摯に受け止め、引き続き接客・接遇マナーの向上や職場環境の改善に努めてまいります。
今回の結果を受けて、全職員を対象に、今後の改善策について検討を行い、それを実行することとしています。