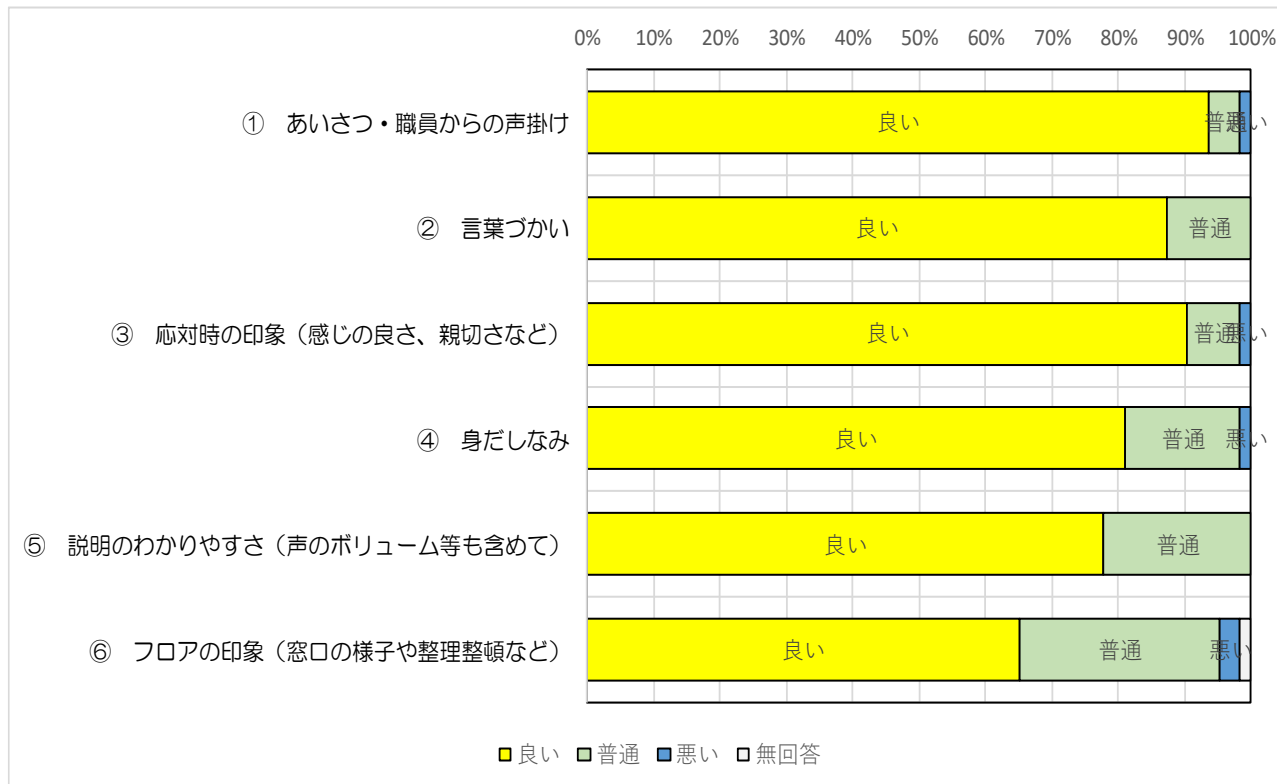


窓口サービスアンケート集計結果 【評価】

全社平均

集計枚数 63枚

項目	良い	普通	悪い	無回答
① あいさつ・職員からの声掛け	93.7%	4.8%	1.6%	0.0%
② 言葉づかい	87.3%	12.7%	0.0%	0.0%
③ 応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）	90.5%	7.9%	1.6%	0.0%
④ 身だしなみ	81.0%	17.5%	1.6%	0.0%
⑤ 説明のわかりやすさ（声のボリューム等も含めて）	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%
⑥ フロアの印象（窓口の様子や整理整頓など）	65.1%	30.2%	3.2%	1.6%
平均	82.5%	15.9%	1.3%	0.3%



評価項目に関する総括

- 「良い」が 82.5%、「普通」が 15.9%で、「悪い」は 1.3%だったことから、窓口サービスは、概ね良好な評価を得ていると思われます。集計できた施設が少なかったことは残念ですが、アンケートを通じて不満を示す内容が特にならない状況とも受け止められます。
- 「言葉づかい」「説明の分かりやすさ」で「悪い」が0%だったので、今後も職員一人一人が努力を続け、さらに接遇研修などで組織的なレベルの維持に努めます。
- フロアの印象について、「良い」の比率が低かったことは、駐輪場における施設への要望も含まれているものの、適切な事務環境の改善が求められているものと受け止め注意喚起をいたします。