

平成29年度 窓口サービスアンケート集計結果

実施期間 H30年3月9日～3月26日

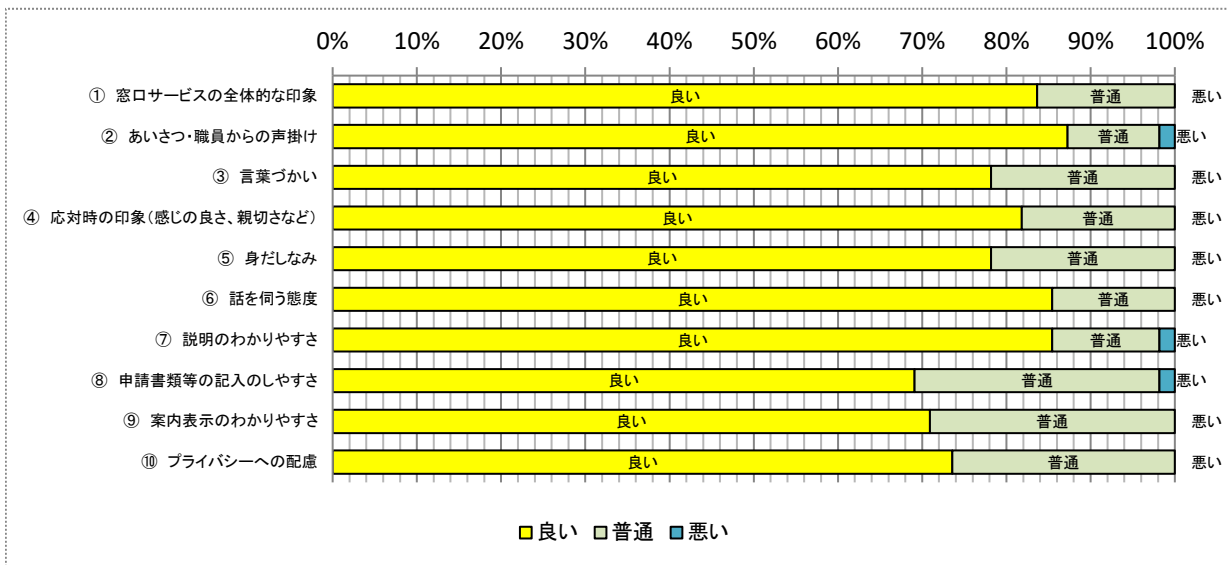
実施場所 公社事務所各課窓口及び管理駐輪場（岩切駅、東仙台駅、榴ヶ岡駅、東照宮駅、JR北仙台駅、愛子駅）

集計枚数 55枚

*（ ）内は平成28年度の結果

項目	良い		普通		悪い	
	割合	前年度	割合	前年度	割合	前年度
① 窓口サービスの全体的な印象	83.6%	—	16.4%	—	0.0%	—
② あいさつ・職員からの声掛け	87.3%	(93.7%)	10.9%	(7.8%)	1.8%	(1.6%)
③ 言葉づかい	78.2%	(87.3%)	21.8%	(12.7%)	0.0%	(0.0%)
④ 応対時の印象（感じの良さ、親切さなど）	81.8%	(90.5%)	18.2%	(7.9%)	0.0%	(1.6%)
⑤ 身だしなみ	78.2%	(81.0%)	21.8%	(17.5%)	0.0%	(1.6%)
⑥ 話を伺う態度	85.5%	—	14.5%	—	0.0%	—
⑦ 説明のわかりやすさ	85.5%	(77.8%)	12.7%	(22.2%)	1.8%	(0.0%)
⑧ 申請書類等の記入のしやすさ	69.1%	—	29.1%	—	1.8%	—
⑨ 案内表示のわかりやすさ	70.9%	(65.1%)	29.1%	(30.2%)	0.0%	(3.2%)
⑩ プライバシーへの配慮	73.6%	—	26.4%	—	0.0%	—
平均	79.4%	(82.5%)	20.1%	(15.9%)	0.5%	(1.3%)

窓口サービスアンケート 項目別割合



総括

アンケートの項目について、改善を要する事項が明確になるよう見直し、全体の回収枚数は55件で、総合評価となる「窓口サービスの全体的な印象」では、「よい」とお答えいただいた方の割合が83.6%でした。

具体的には「申請書類等の記入のしやすさ」について「良い」という評価が最も低かったので、今後の改善すべき事項として受け止め、鋭意改善に向けて取り組みます。また、「案内表示の分かりやすさ」「プライバシーへの配慮」について、昨年度までの「フロアの印象」という項目と比較すると、「良い」のポイントが増加し「悪い」がなくなりましたが、依然「良い」方向へ改善する必要のある事項として今後とも改善に努めます。

市営駐輪場ではアンケート回収率が高く、個別のご意見においてもよい評価をいただいたものの、少なからず「悪い」評価をいただいております。今後改善に向け取り組んでいくべきことと受け止めております。

「説明のわかりやすさ」「あいさつ・職員からの声掛け」など「良い」評価が高めでありながら「悪い」というご意見のあったところなどは良い面を伸ばすよう努めます。今後も、提示していただいたご要望を活かし、より良いサービスへと改善に努めます。