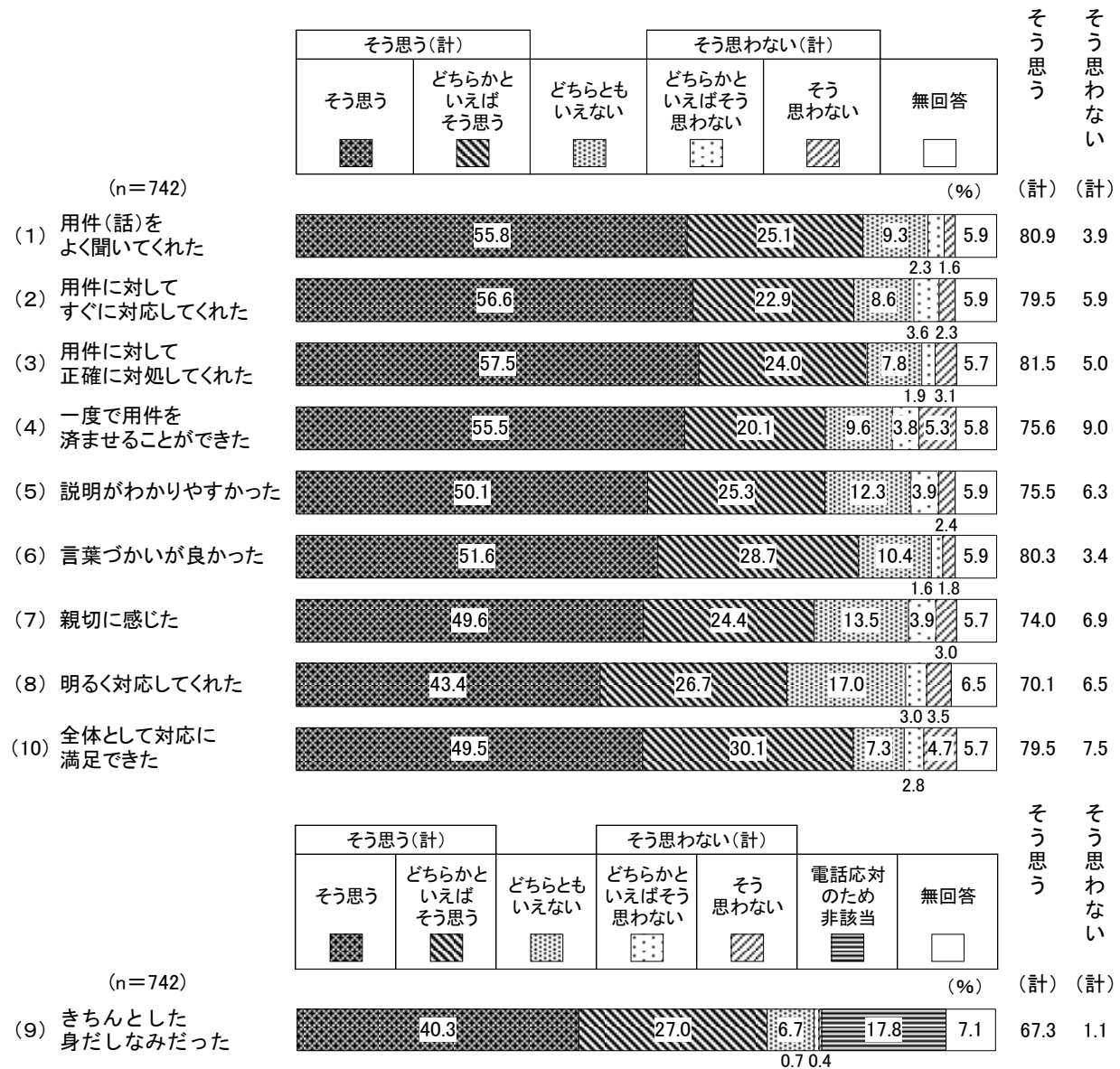


(1-3) 市職員の接遇態度

《問27で「あった」とお答えの方へ》

問27-3 あなたは、問27-2で回答した、直近に訪れたり電話したりした部署における市職員の接遇態度について、どのように感じましたか。

(○は(1)～(10)それぞれ1つずつ)

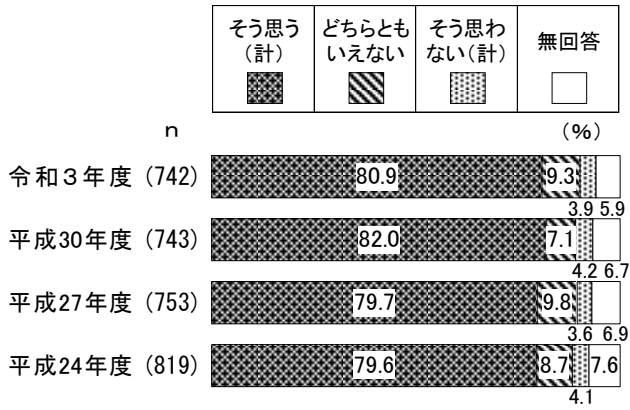


過去1年間に市職員と接する機会が「あった」と答えた方に、市職員の接遇態度について、10項目に分けてたずねたところ、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」の2つを合わせた《「そう思う」(計)》は、「(3) 用件に対して正確に対処してくれた」(81.5%)が8割を超えて最も高く、次いで、「(1) 用件(話)をよく聞いてくれた」(80.9%)、「(6) 言葉づかいが良かった」(80.3%)、「(2) 用件に対してすぐに対応してくれた」と「(10) 全体として対応に満足できた」(ともに79.5%)と続いている。

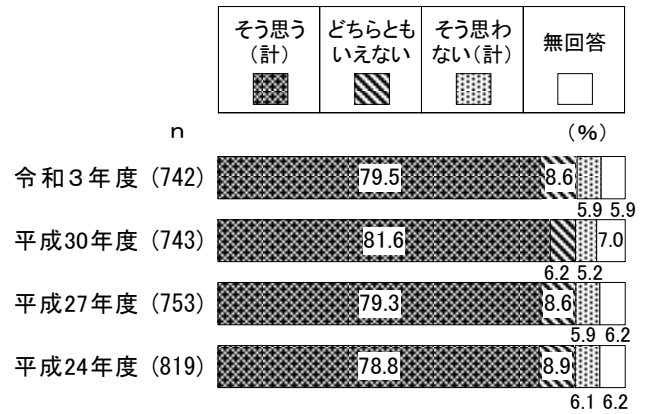
<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、《そう思う（計）》は“（6）言葉づかいが良かった”で平成30年度より3.4ポイント増加している。

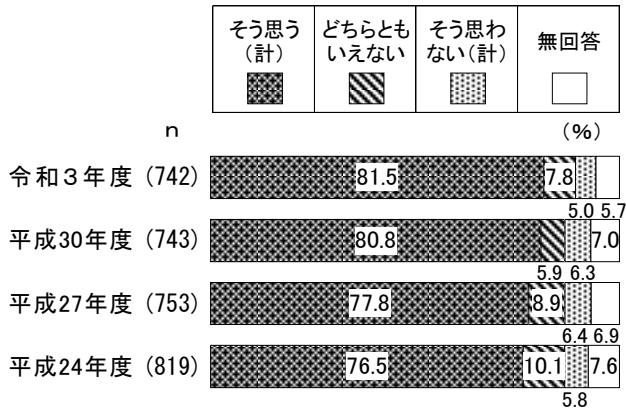
（1）用件（話）をよく聞いてくれた



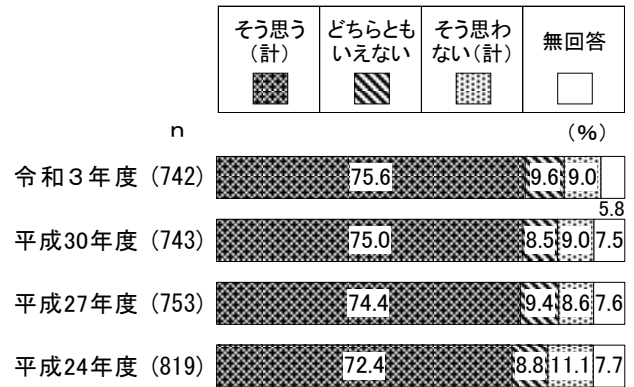
（2）用件に対してすぐに対応してくれた



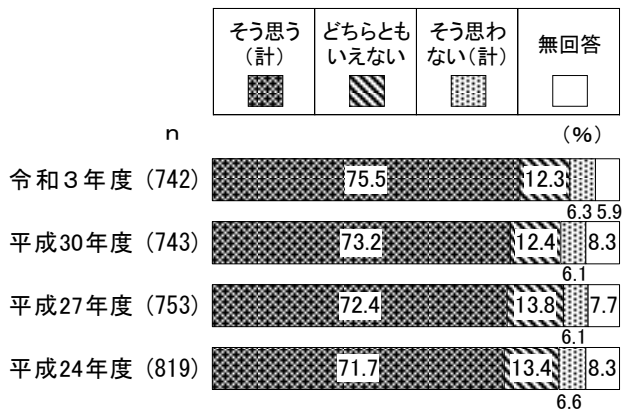
（3）用件に対して正確に対処してくれた



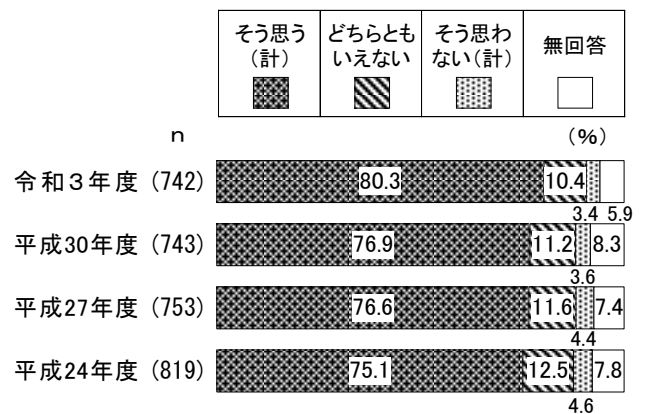
（4）一度で用件を済ませることができた



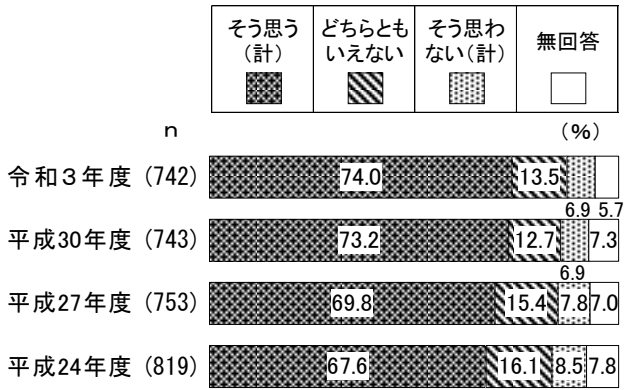
（5）説明がわかりやすかった



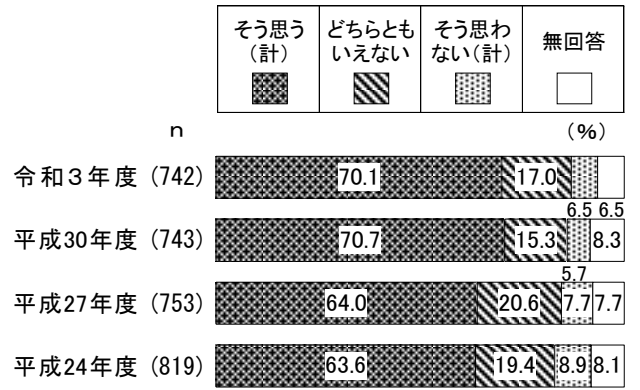
（6）言葉づかいが良かった



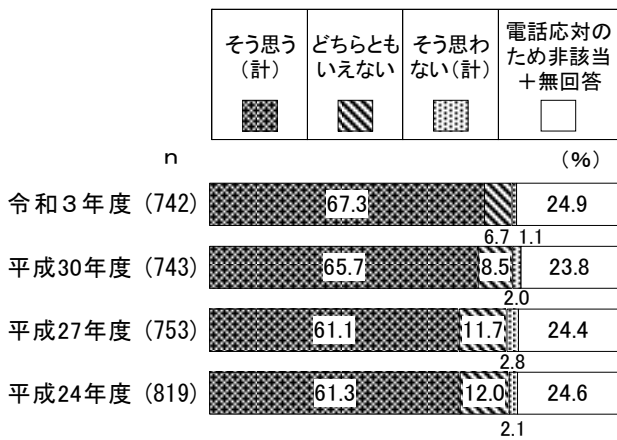
(7) 親切に感じた



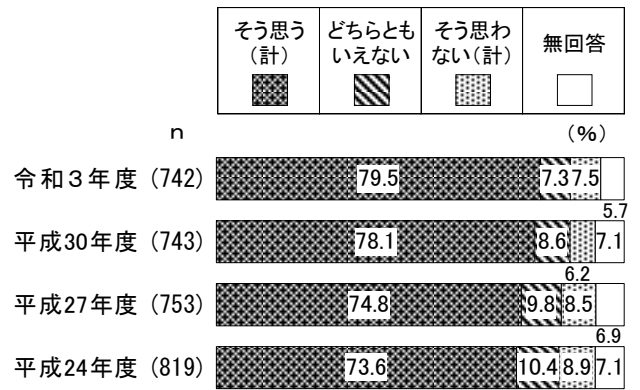
(8) 明るく対応してくれた



(9) きちんとした身だしなみだった



(10) 全体として対応に満足できた



<性別・性／年齢別・区別結果> (1) 用件(話)をよく聞いてくれた

性別でみると、大きな違いはみられない。

性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は女性30歳未満で9割を超えて高くなっている。

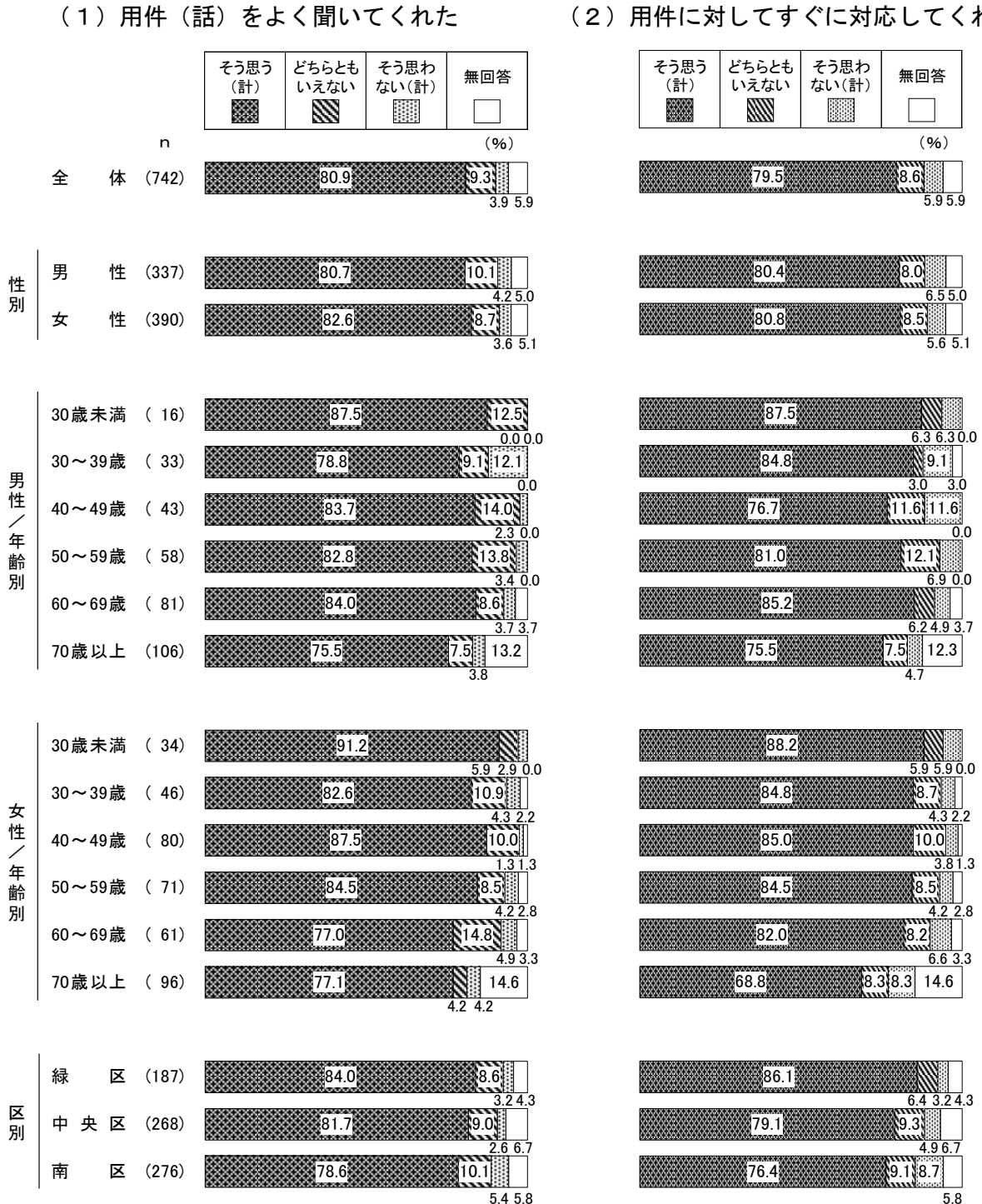
区別でみると、《そう思う(計)》は緑区で8割半ばと高くなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (2) 用件に対してすぐに対応してくれた

性別でみると、大きな違いはみられない。

性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は女性30歳未満で9割近くと高くなっている。

区別でみると、《そう思う(計)》は緑区で8割半ばと高くなっている。



<性別・性／年齢別・区別結果> (3) 用件に対して正確に対処してくれた

性別で見ると、大きな違いはみられない。

性／年齢別で見ると、《そう思う(計)》は女性30～39歳と女性40～49歳で約9割と高くなっている。

区別で見ると、《そう思う(計)》は緑区で8割半ばと高くなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (4) 一度で用件を済ませることができた

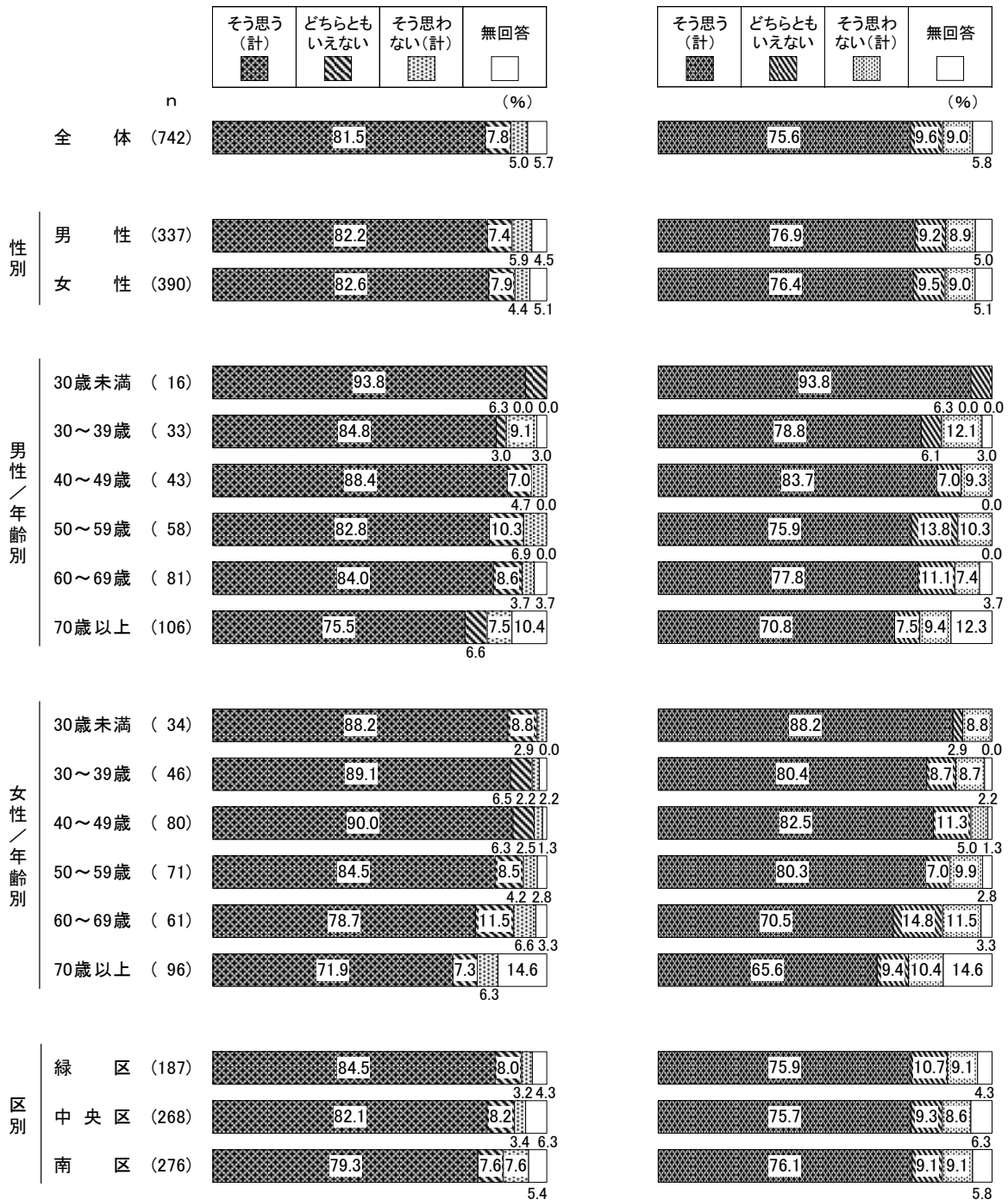
性別で見ると、大きな違いはみられない。

性／年齢別で見ると、《そう思う(計)》は女性30歳未満で9割近くと高くなっている。

区別で見ると、大きな違いはみられない。

(3) 用件に対して正確に対処してくれた

(4) 一度で用件を済ませることができた



<性別・性／年齢別・区別結果> (5) 説明がわかりやすかった

性別でみると、「<そう思う(計)>」は女性が男性より5.1ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は女性30歳未満と女性30～39歳で9割近くと高くなっている。

区別でみると、「<そう思う(計)>」は緑区と中央区で8割近くと高くなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (6) 言葉づかいが良かった

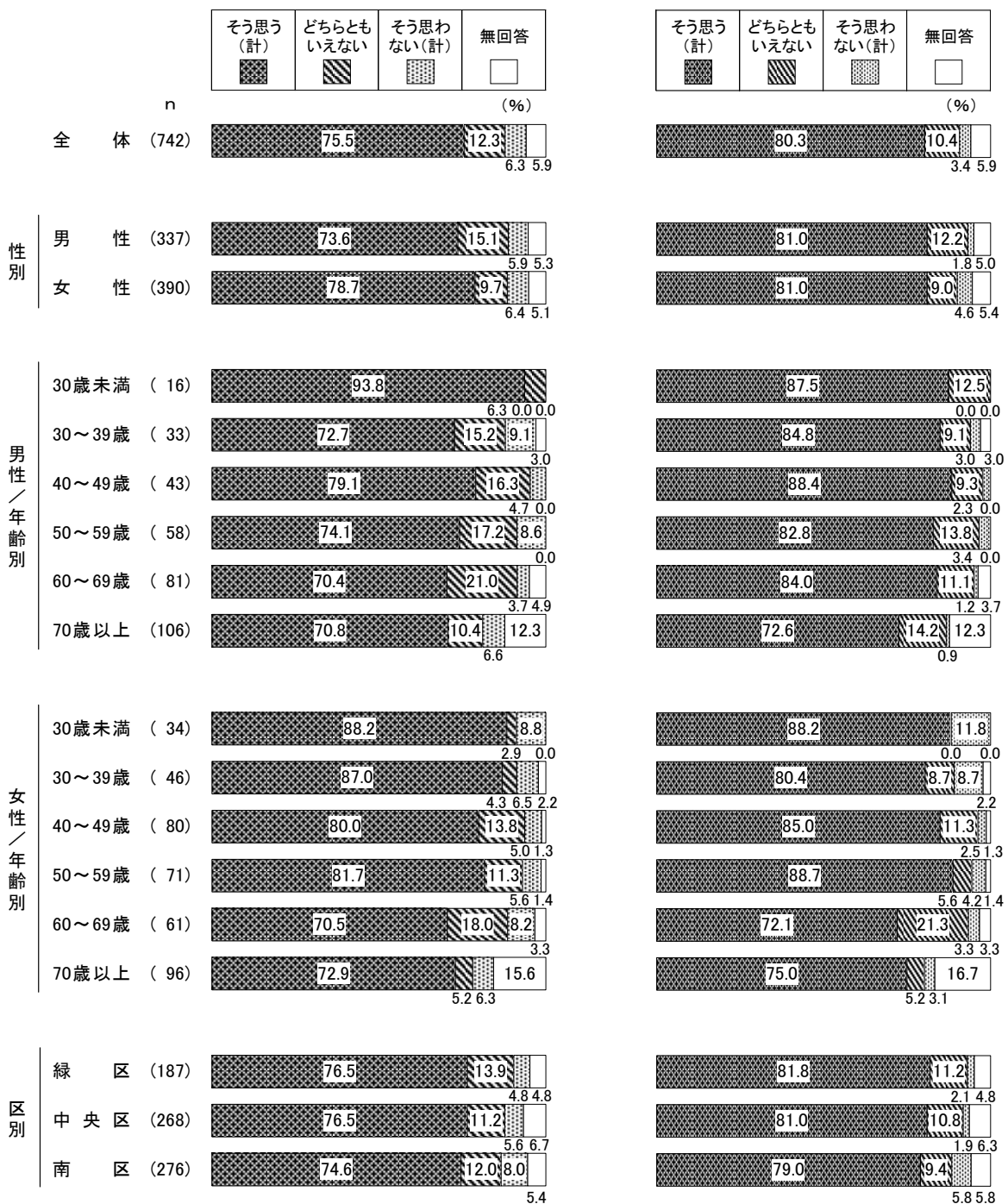
性別でみると、「どちらともいえない」は男性が女性より3.2ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は男性の69歳以下の年代と女性の59歳以下の年代で8割台と高くなっている。

区別でみると、「<そう思う(計)>」は緑区と中央区で8割を超えて高くなっている。

(5) 説明がわかりやすかった

(6) 言葉づかいが良かった



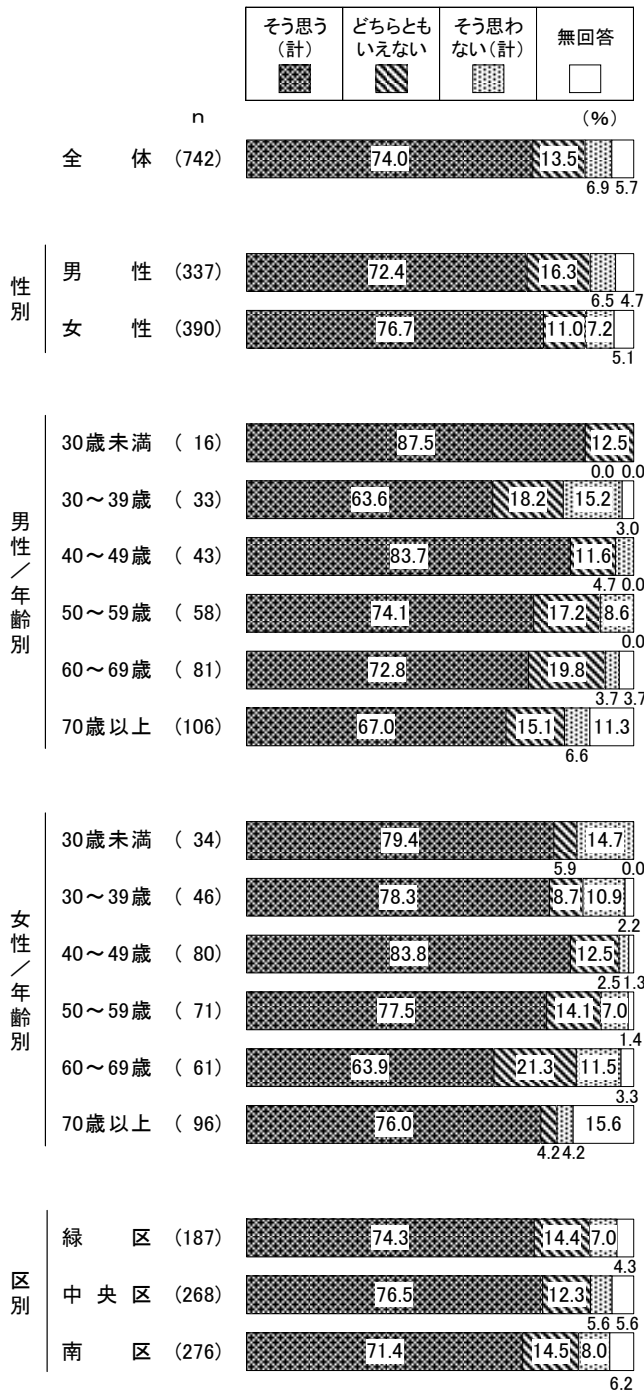
<性別・性／年齢別・区別結果> (7) 親切に感じた

性別でみると、《そう思う(計)》は女性が男性より4.3ポイント高くなっている。  
 性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は男女ともに40～49歳で8割を超えて高くなっている。  
 区別でみると、《そう思う(計)》は中央区で8割近くと高くなっている。

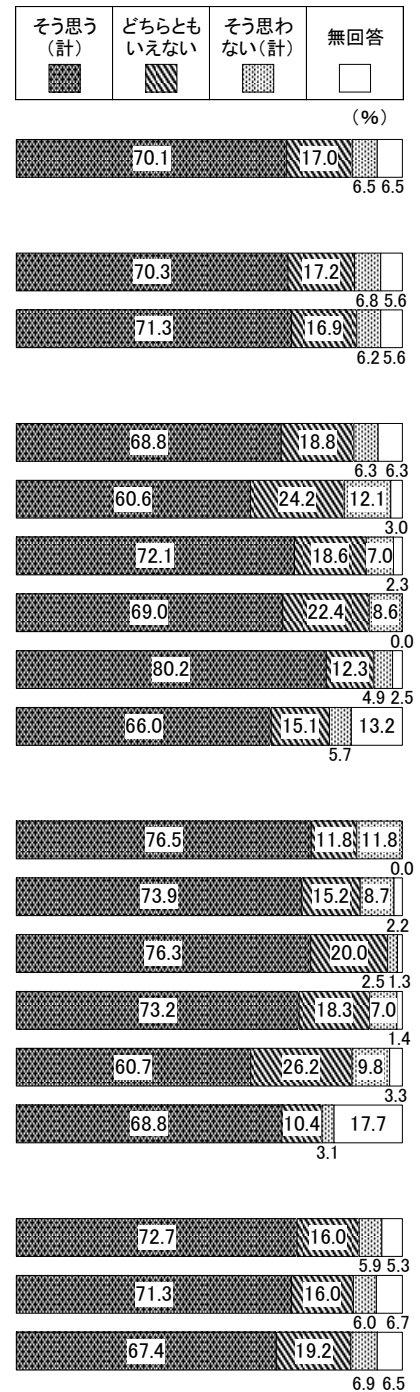
<性別・性／年齢別・区別結果> (8) 明るく対応してくれた

性別でみると、大きな違いはみられない。  
 性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は男性60～69歳で8割と高くなっている。  
 区別でみると、《そう思う(計)》は緑区と中央区で7割を超えて高くなっている。

(7) 親切に感じた



(8) 明るく対応してくれた



<性別・性／年齢別・区別結果> (9) きちんとした身だしなみだった

性別でみると、「どちらともいえない」は男性が女性より4.3ポイント高くなっている。  
 性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は女性30歳未満で8割半ばと高くなっている。  
 区別でみると、大きな違いはみられない。

<性別・性／年齢別・区別結果> (10) 全体として対応に満足できた

性別でみると、大きな違いはみられない。  
 性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は女性59歳以下の年代と男性60～69歳で8割半ばと高くなっている。  
 区別でみると、「<そう思う(計)>」は緑区で8割を超えて高くなっている。

(9) きちんとした身だしなみだった

(10) 全体として対応に満足できた

