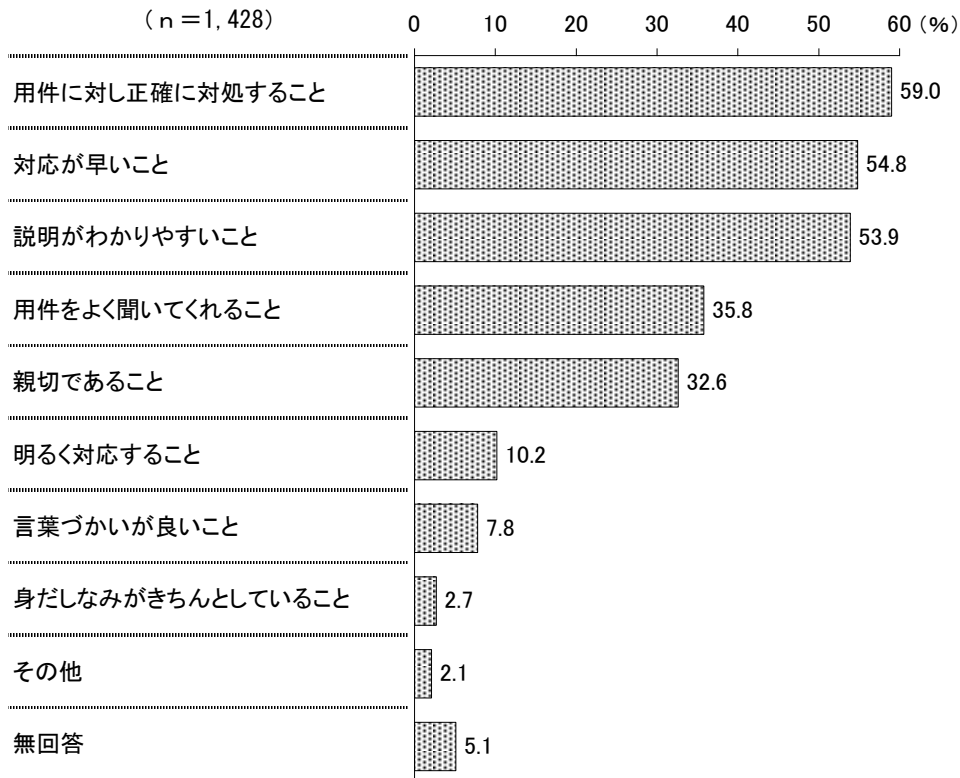


(2) 市職員に求める接遇態度

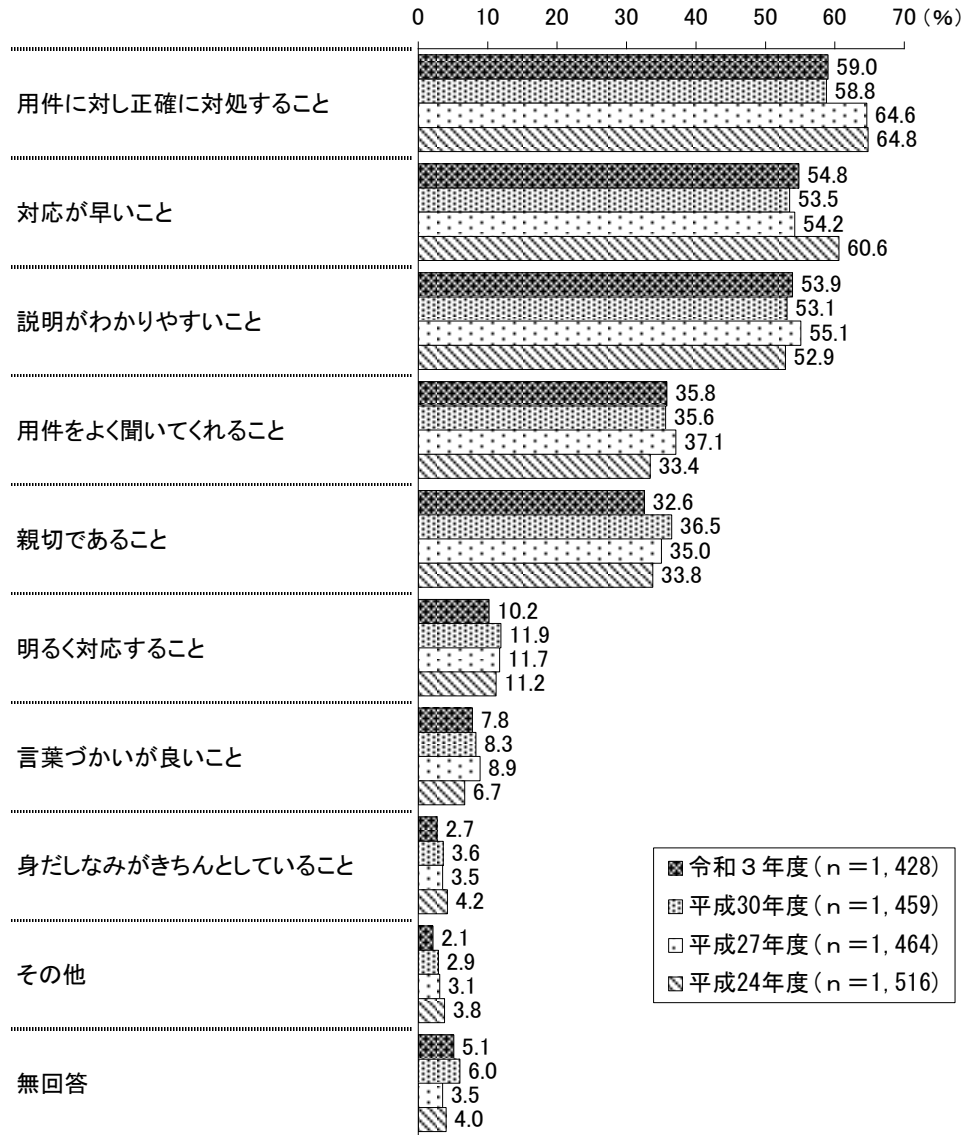
問28 あなたが、市職員に求める接遇態度として、今後、より重要と思われることは何ですか。
(○は3つまで)



市職員に求める接遇態度として、今後、より重要と思われることをたずねたところ、「用件に対し正確に対処すること」(59.0%)が約6割で最も高く、次いで、「対応が早いこと」(54.8%)、「説明がわかりやすいこと」(53.9%)、「用件をよく聞いてくれること」(35.8%)、「親切であること」(32.6%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「親切であること」は平成30年度より3.9ポイント減少している。



<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「説明がわかりやすいこと」は女性が男性より6.6ポイント高くなっている。一方、「対応が早いこと」は男性が女性より4.6ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「用件に対し正確に対処すること」は女性40～49歳で7割近くと高くなっている。「対応が早いこと」は男性40～49歳で6割半ばと高くなっている。

区別でみると、「用件に対し正確に対処すること」は緑区で6割を超えて高くなっている。

