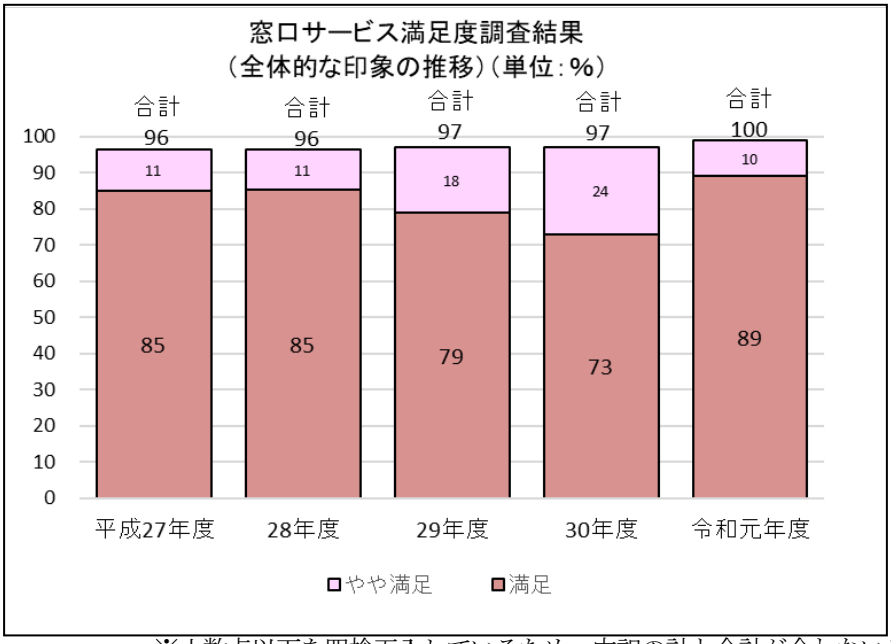
令和元年度　西区窓口サービス満足度調査の結果について

横浜市では、窓口サービスの改善に役立てるため、毎年、区役所に来庁された方を対象に、窓口サービスについてどのようにお感じになったかを伺っています。今年度の調査結果は次のとおりです。

１　調査結果

総合評価となる「窓口サービスの全体的な印象」で、「満足」「やや満足」とお答えいただいた方の割合が合わせて 100%となりました。自由意見では、「もう少し笑顔で対応してほしい。」といったご意見のほか、「いつも丁寧に対応してくれる。」「明るく声かけをしてくれた。」などのお褒めの言葉が多数寄せられました。



※小数点以下を四捨五入しているため、内訳の計と合計が合わないことがあります。

≪自由意見≫（一部抜粋）

お褒めの言葉	・分からないことを親切に教えてもらい、ありがたかった。 ・声かけをしてくれた。 ・親切で感じがいい。　　など
ご意見	・もう少し笑顔で対応してほしい。 ・声が小さくて聞き取りにくかった。 ・記入台がどこかわかりづらかった。　　など

２　今回の結果を受けて　～ご意見を今後の窓口サービス向上につなげます～

西区では、お客様満足度向上のために「ＣＳ向上プロジェクトチーム」を編成し、全課で研修の実施や、わかりやすく利用しやすい窓口となるよう取組を進めています。

今回お客様からいただいた評価やご意見を区役所全体で共有し、職員一人ひとりの応対意識・応対スキルの向上と改善を図り、より一層のサービス向上に向けて取組んでまいります。