

窓口サービスアンケート

日頃より当センターをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、今後より良いサービスを提供することを目的として、アンケートを実施することといたしました。つきましては、ご多忙中恐れ入りますが、アンケートにお答えいただき、率直なご意見・ご要望をお聞かせ下さい。

ご回答については、メール・郵送・FAX、または事務所内のアンケートボックスにお願いいたします。

★次の設問の回答として当てはまる数字に○をつけて下さい。

設問 1	当センターをご利用いただいていますか。
------	---------------------

【回答】 1. 利用している 2. 利用したことがある ⇒ 設問2からお答え下さい。
3. 利用したことがない ⇒ 設問8（裏面）からお答え下さい。

設問 2	窓口や電話での職員のあいさつや態度はいかがですか。
------	---------------------------

【回答】 1. 満足 2. ほぼ満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

設問 3	設問 2 で「やや不満」「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせ下さい。 (複数回答可)
------	---

【回答】

1. 声が小さい	2. 表情が暗い	3. 態度が丁寧でない
4. 窓口に出てくるのが遅い	5. あいさつがない	
6. 言葉使いが悪い	7. その他（ ）	

設問 4	窓口の雰囲気や待合スペースはいかがですか。
------	-----------------------

【回答】 1. 満足 2. ほぼ満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

設問 5	設問 4 で「やや不満」「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせ下さい。 (複数回答可)
------	---

【回答】 1. 待合スペースの椅子が少ない 2. カウンターが整理されていない 3. 訂正スペースが狭い 4. 訂正台が散らかっている 5. その他（ ）

設問6	審査を担当した職員についてお答え下さい。
-----	----------------------

①電話の応対マナー	1 満足	2 やや満足	3 普通	4 やや不満	5 不満
②窓口での応対マナー	1	2	3	4	5
③事前相談のしやすさ	1	2	3	4	5
④相談に対する提案	1	2	3	4	5
⑤申請してから質疑票が届くまでの時間	1	2	3	4	5
⑥審査内容（指摘事項）等について説明	1	2	3	4	5
⑦審査結果内容の統一性	1	2	3	4	5
⑧問合せ・依頼への迅速な対応	1	2	3	4	5

設問 7	設問 6「やや不満」「不満」と答えられた方へ、その理由をお聞かせ下さい。
------	--------------------------------------

