

平成27年度第2回  
評議会資料#4

# 平成26年度顧客満足度調査結果

平成27年10月27日

# 1. 総合評価

## (1) 総合評価

	窓口アンケート調査		架電調査	
	三重支部	全支部平均	三重支部	全支部平均
総合満足度				
26年度	98.9%	96.9%	75.0%	59.9%
25年度	97.2%	97.8%	60.0%	56.1%
調査票数	175票	9,179票	28コール	1,700コール

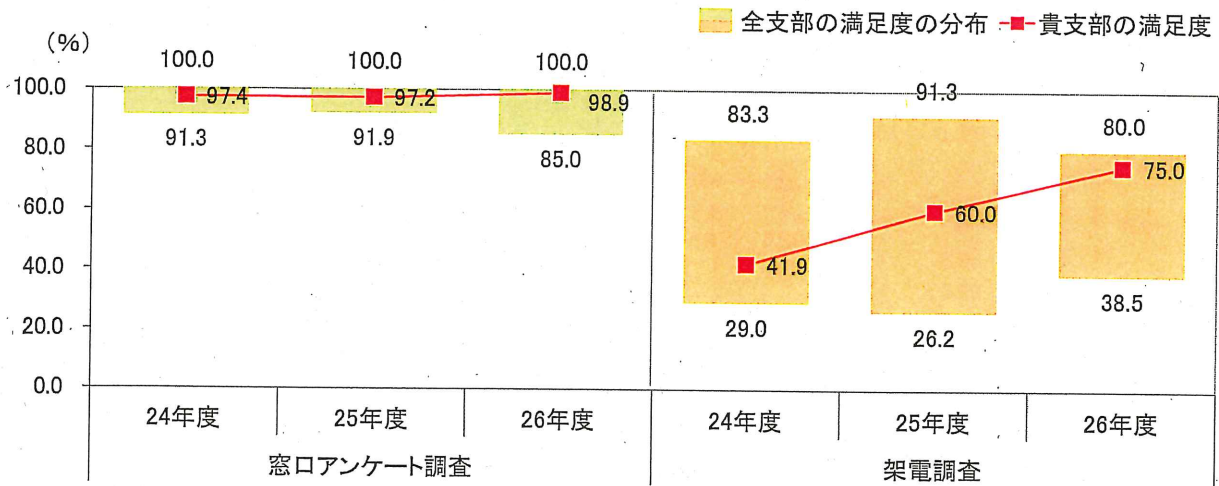
## (2) 窓口アンケート調査 評価内訳

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
26年度	97.1%	1.7%	1.1%	0.0%	0.0%
25年度	88.6%	8.5%	2.8%	0.0%	0.0%

## (3) 架電調査 評価内訳

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
26年度	21.4%	53.6%	21.4%	3.6%	0.0%
25年度	3.3%	56.7%	20.0%	16.7%	3.3%

## (4) 各調査の総合満足度の分布状況と貴支部の位置



※グラフはその年の満足度の分布であり、上下の数値はその年の最高値、最低値を示す。グラフの幅が広いほど、支部ごとの満足度のばらつきが大きい。  
 ※グラフ中の■は、貴支部の満足度を示す。

## (5) 総評

### 【窓口アンケート調査】

全支部平均は、昨年度よりやや低下し、96.9%となっています。全支部の満足度の分布をみると、今年度は最低値が低下したことにより、最も高い支部と最も低い支部との差が大きくなっています。  
 貴支部の総合満足度は、昨年度から上昇し、98.9%となっています。

### 【架電調査】

総合満足度における全支部平均は、過去最高の59.9%となっています。全支部の満足度の分布をみると、昨年度に比べ最低値が上昇しており、全体での底上げが進んでいることがうかがえます。  
 貴支部の総合満足度は、昨年度から15ポイント上昇し75.0%となっています。24年度から2年連続で15ポイント以上上昇しており、改善がみられます。

## 2. 窓口アンケート調査

### (3) 調査項目別満足度

	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
<b>待ち時間</b>						
26年度	95.4%	93.7%	1.7%	4.0%	0.6%	0.0%
25年度	89.8%	81.3%	8.5%	10.2%	0.0%	0.0%
<b>職員の応接態度</b>						
26年度	99.0%	97.4%	1.6%	1.0%	0.0%	0.0%
25年度	96.8%	92.3%	4.5%	3.2%	0.0%	0.0%
<b>あいさつ</b>						
26年度	98.3%	96.6%	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%
25年度	96.6%	93.2%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%
<b>言葉づかい</b>						
26年度	98.9%	97.1%	1.7%	1.1%	0.0%	0.0%
25年度	97.2%	93.2%	4.0%	2.8%	0.0%	0.0%
<b>身だしなみ</b>						
26年度	98.9%	97.1%	1.7%	1.1%	0.0%	0.0%
25年度	97.2%	92.0%	5.1%	2.8%	0.0%	0.0%
<b>対応の速さ</b>						
26年度	99.4%	98.3%	1.1%	0.6%	0.0%	0.0%
25年度	96.0%	91.5%	4.5%	4.0%	0.0%	0.0%
<b>説明のわかりやすさ</b>						
26年度	99.4%	97.7%	1.7%	0.6%	0.0%	0.0%
25年度	97.2%	91.5%	5.7%	2.8%	0.0%	0.0%
<b>施設の利用</b>						
26年度	93.1%	90.1%	3.0%	6.7%	0.2%	0.0%
25年度	90.7%	79.4%	11.4%	8.3%	0.9%	0.0%
<b>プライバシーへの配慮</b>						
26年度	91.4%	88.0%	3.4%	8.6%	0.0%	0.0%
25年度	90.3%	79.5%	10.8%	9.1%	0.6%	0.0%
<b>待合スペース</b>						
26年度	92.6%	89.7%	2.9%	6.9%	0.6%	0.0%
25年度	86.4%	73.3%	13.1%	11.4%	2.3%	0.0%
<b>環境美化・清掃保持</b>						
26年度	95.4%	92.6%	2.9%	4.6%	0.0%	0.0%
25年度	95.5%	85.2%	10.2%	4.5%	0.0%	0.0%
<b>来所目的</b>						
26年度	99.4%	97.7%	1.7%	0.6%	0.0%	0.0%
25年度	96.6%	92.0%	4.5%	2.8%	0.6%	0.0%

### 3. 架電調査

#### (3) 調査項目別満足度

	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
あいさつ						
26年度	60.7%	28.6%	32.1%	32.1%	7.1%	0.0%
25年度	66.7%	3.3%	63.3%	30.0%	3.3%	0.0%
接客マナー						
26年度	75.0%	28.6%	46.4%	25.0%	0.0%	0.0%
25年度	66.7%	6.7%	60.0%	13.3%	16.7%	3.3%
オペレーション						
26年度	67.9%	21.4%	46.4%	21.4%	10.7%	0.0%
25年度	66.7%	6.7%	60.0%	16.7%	16.7%	0.0%
説明能力						
26年度	67.9%	32.1%	35.7%	28.6%	3.6%	0.0%
25年度	63.3%	3.3%	60.0%	26.7%	6.7%	3.3%

#### (4) 窓口アンケート調査との比較

調査項目	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
あいさつ						
架電調査	60.7%	28.6%	32.1%	32.1%	7.1%	0.0%
窓口アンケート調査	98.3%	96.6%	1.7%	1.7%	0.0%	0.0%
接客マナー						
架電調査	75.0%	28.6%	46.4%	25.0%	0.0%	0.0%
窓口アンケート調査(言葉づかい)	98.9%	97.1%	1.7%	1.1%	0.0%	0.0%
オペレーション						
架電調査	67.9%	21.4%	46.4%	21.4%	10.7%	0.0%
窓口アンケート調査(対応の速さ)	99.4%	98.3%	1.1%	0.6%	0.0%	0.0%
説明能力						
架電調査	67.9%	32.1%	35.7%	28.6%	3.6%	0.0%
窓口アンケート調査 (説明のわかりやすさ)	99.4%	97.7%	1.7%	0.6%	0.0%	0.0%