

令和4年度 第4回県政参画電子アンケート 「県職員の電話対応」に関するアンケート結果概要

1 調査概要

- テーマ 「県職員の電話対応」に関するアンケート
- 実施期間 令和4年7月1日～7月11日
- 対象 県政参画電子アンケート会員 699名
- 回答数 385名(回答率 55.07%)

2 目的・概要

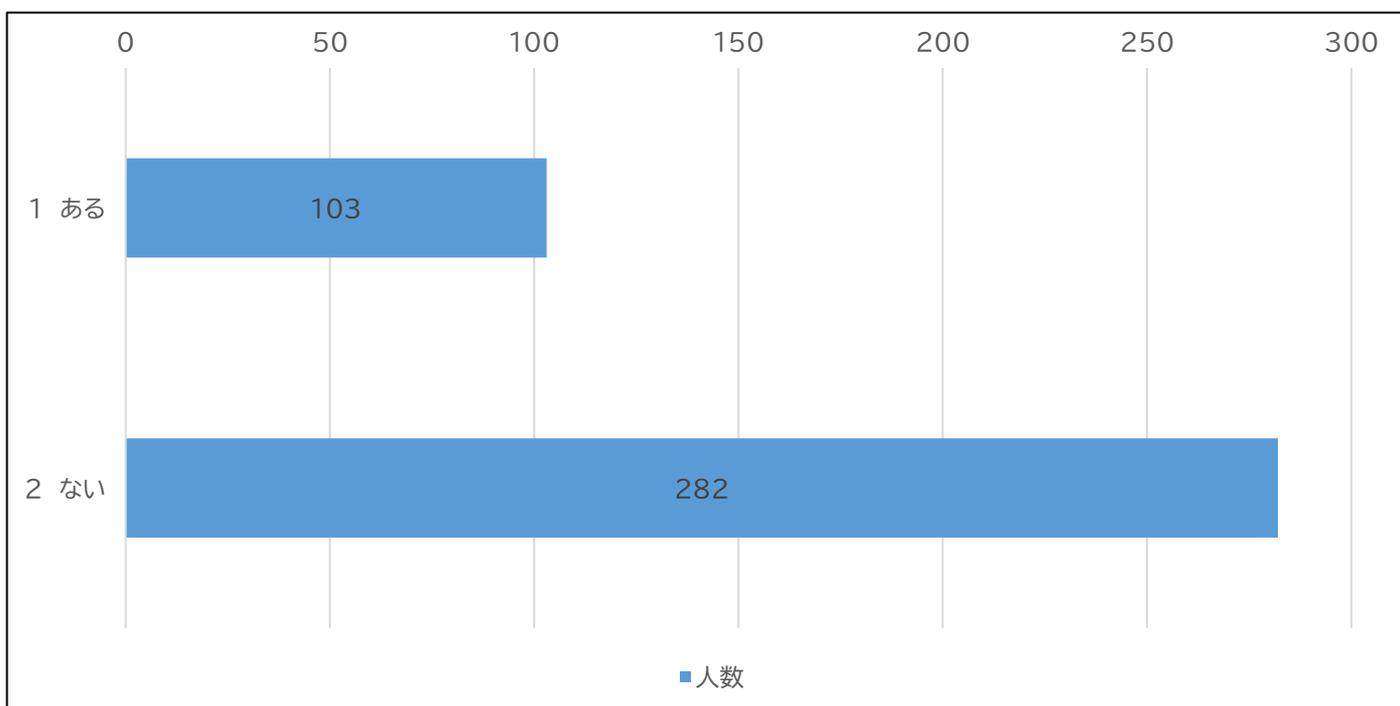
鳥取県では、県民サービスの向上のために、接遇の向上に努めてきました。

近年、新型コロナウイルス感染症の影響により、県民の皆様とのコミュニケーション方法が変化し、電話やメールといった、顔が見えない非対面コミュニケーションが多くなっており、これまで以上に相手の立場や気持ちに寄り添った対応が求められています。

こうした背景を踏まえ、県職員の接遇向上に向けた取組を検討することとしました。まずは県庁内の電話対応に係る実態把握や課題抽出を行ってさらなる接遇の向上につなげる取組を検討しています。

この取組内容の検討にあたり、皆様のご意見をお聞かせください。

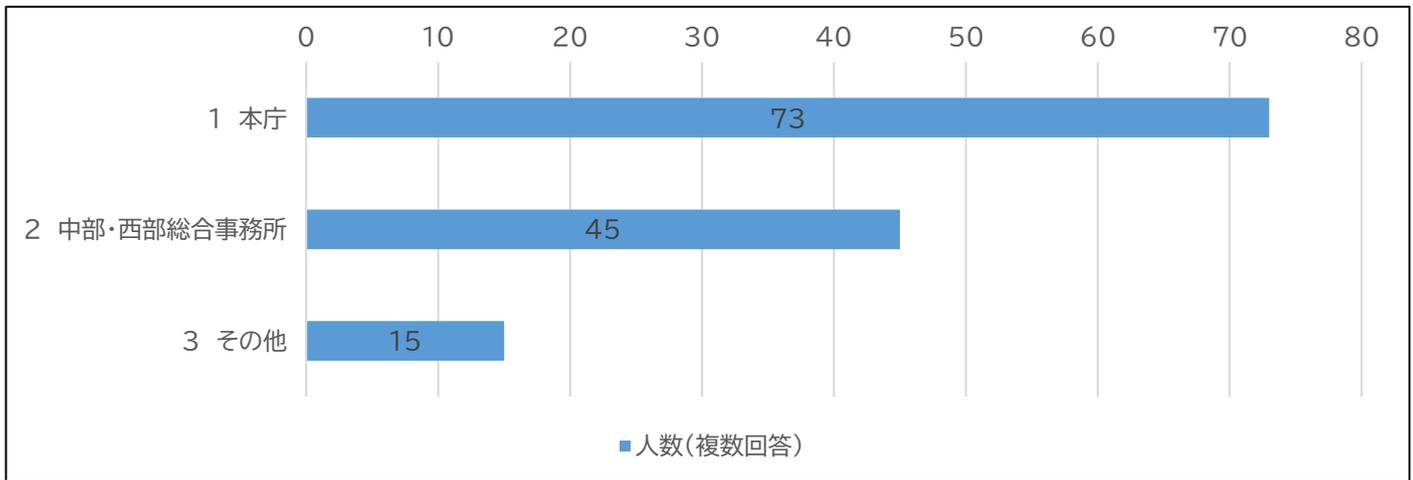
【問1】令和3年4月以降、鳥取県庁(総合事務所、その他機関を含む)に電話をかけたことがありますか。



問1で「2 ない」と回答された方はここでアンケート終了となります。

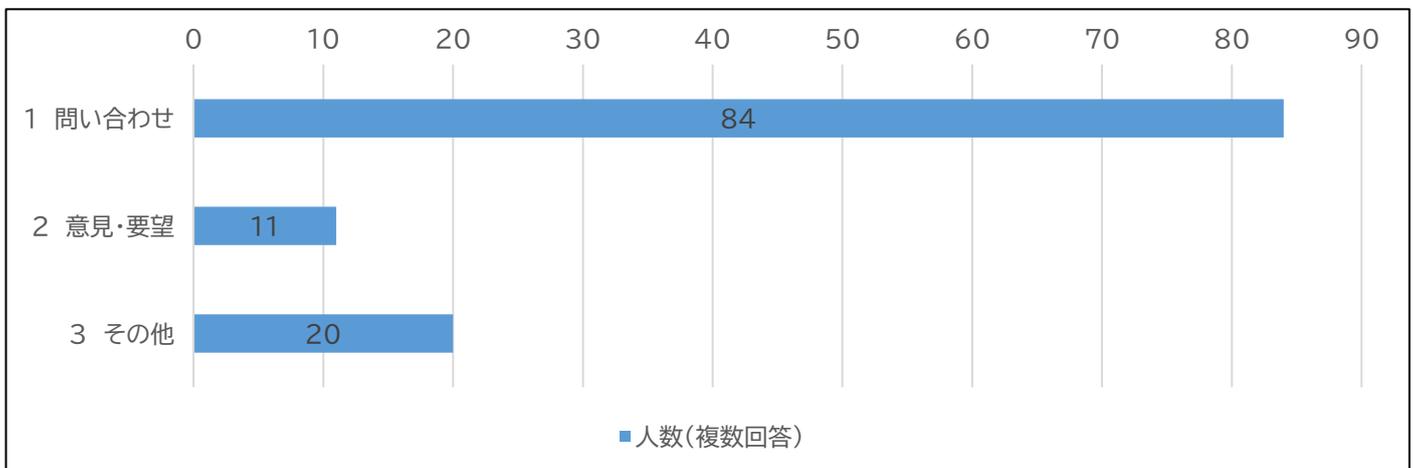
「1 ある」と回答された方は引き続きアンケートにお答えください。

【問 2】電話のかけ先を教えてください。(複数回答可)



※複数回答、回答者 103 名

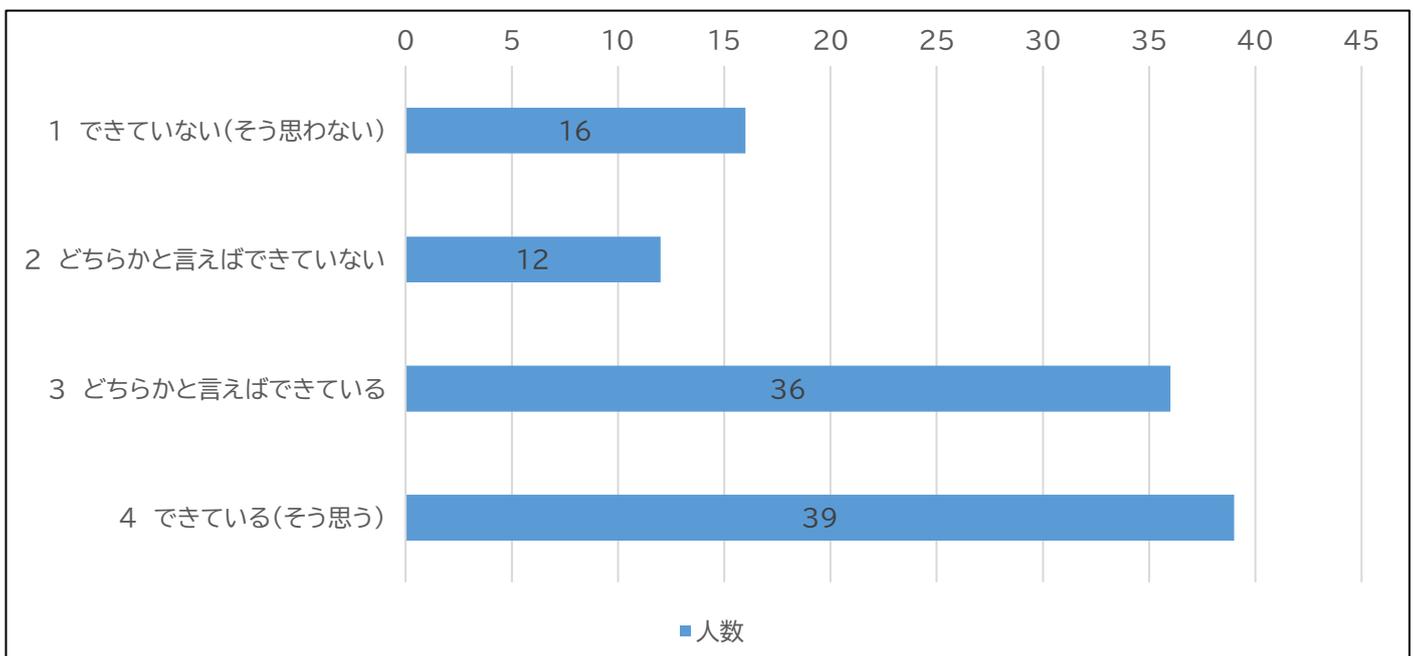
【問 3】電話をかけた目的と概要を教えてください。(例:〇〇に関する問い合わせ、××に対する意見、等)(複数回答可)



※複数回答、回答者 103 名

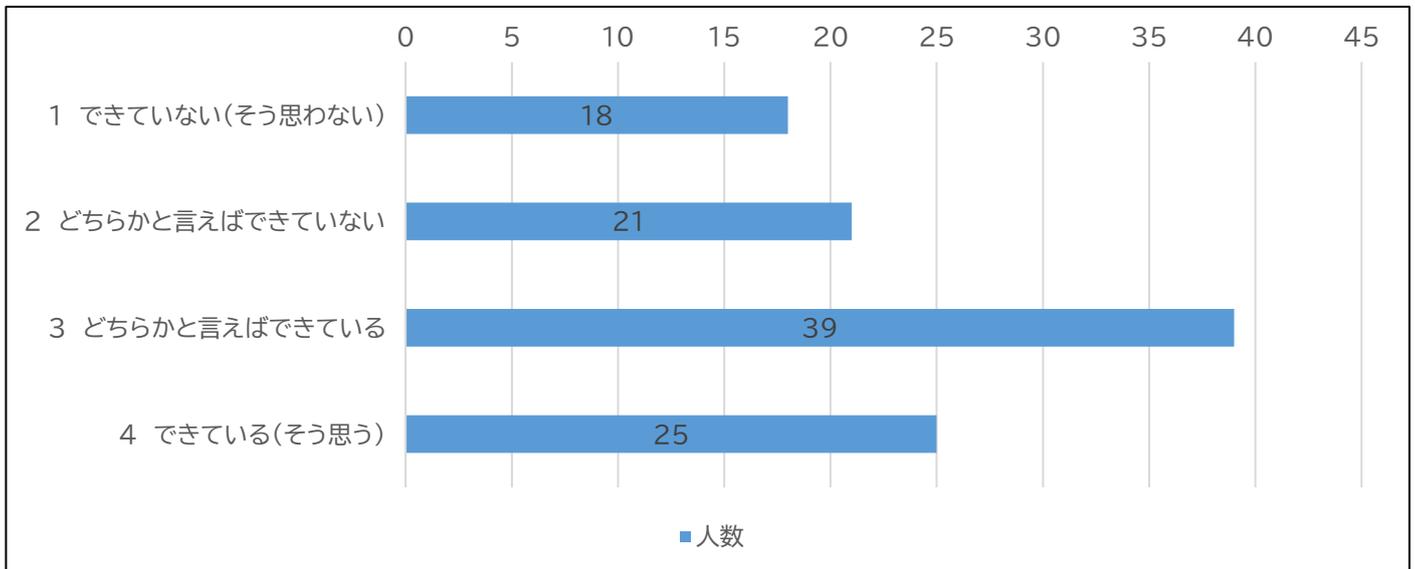
※問い合わせ等の概要は省略

【問 4】応答時、「お電話ありがとうございます」「部署名」「氏名」をきちんと伝えていましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



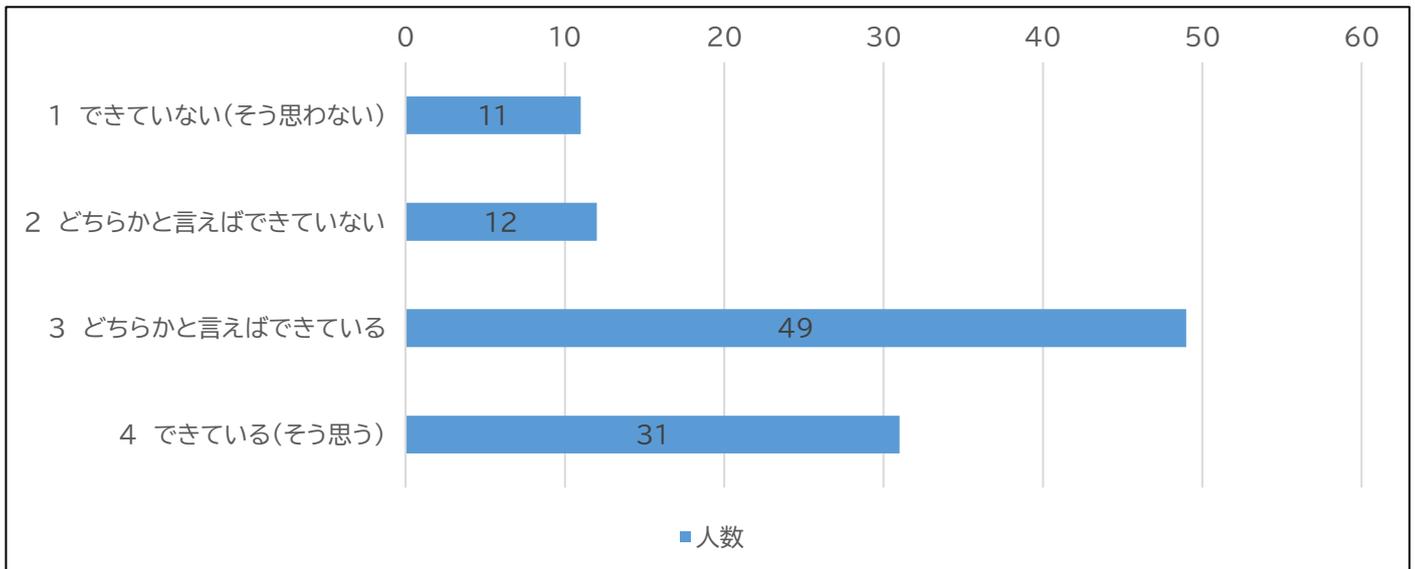
※回答者 103 名

【問 5】応答時、第一声に明るさがありましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



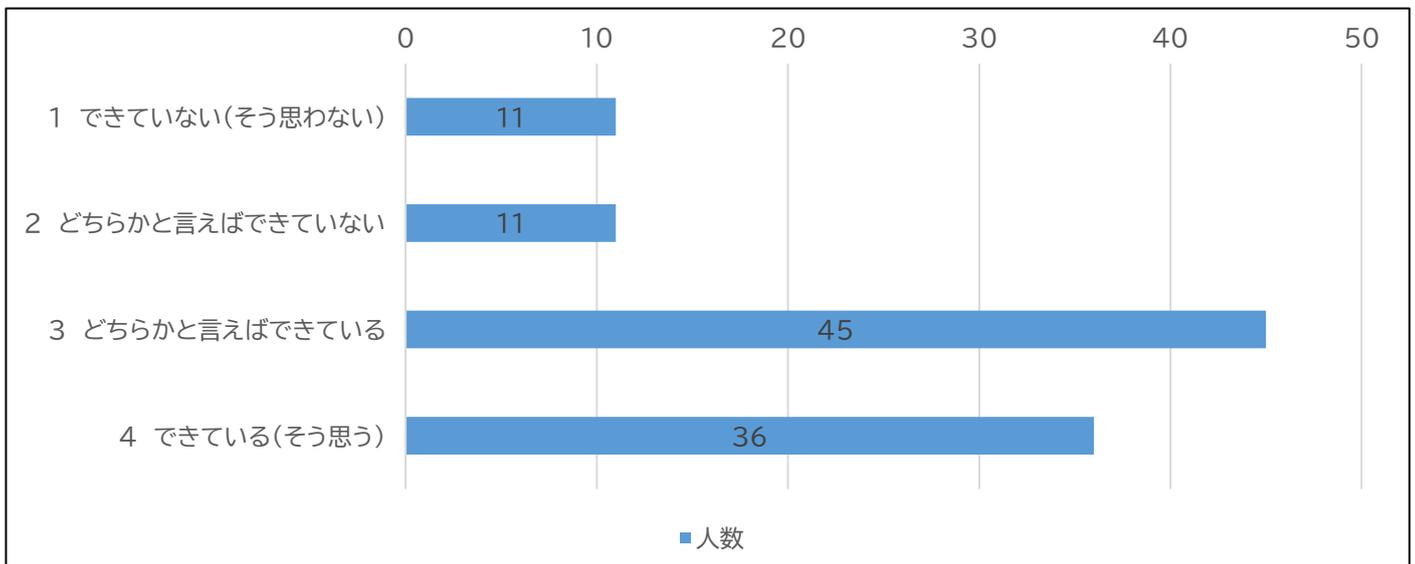
※回答者 103 名

【問 6】適宜、復唱や用件整理を行い、用件を正しく理解してくれていると感じましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



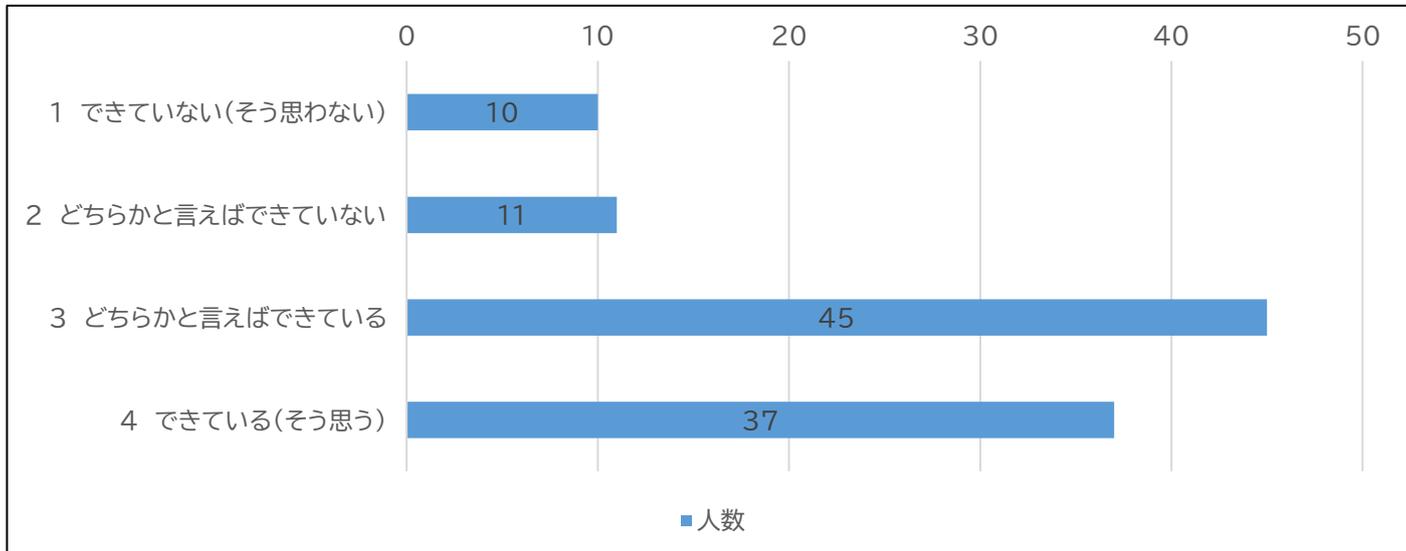
※回答者 103 名

【問 7】話を受け止め、共感してくれていると感じましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



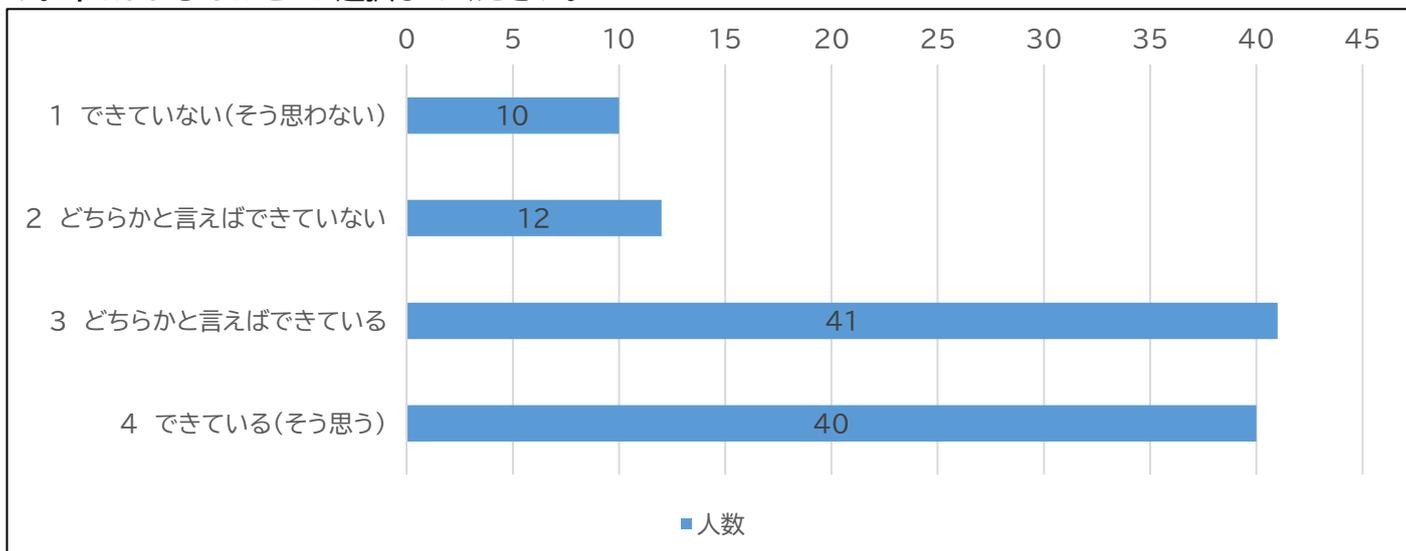
※回答者 103 名

【問 8】あいまいな対応がなく、対応が丁寧であると感じましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



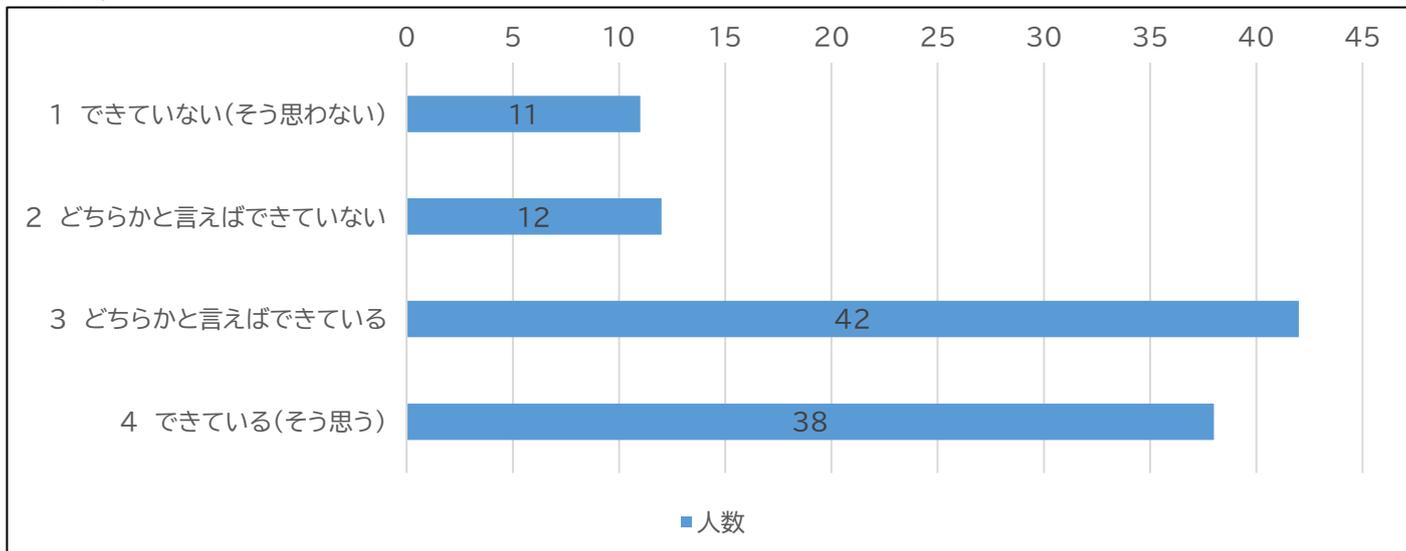
※回答者 103 名

【問 9】県職員からの一方的な説明にならず、コミュニケーションよく会話ができていると感じましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



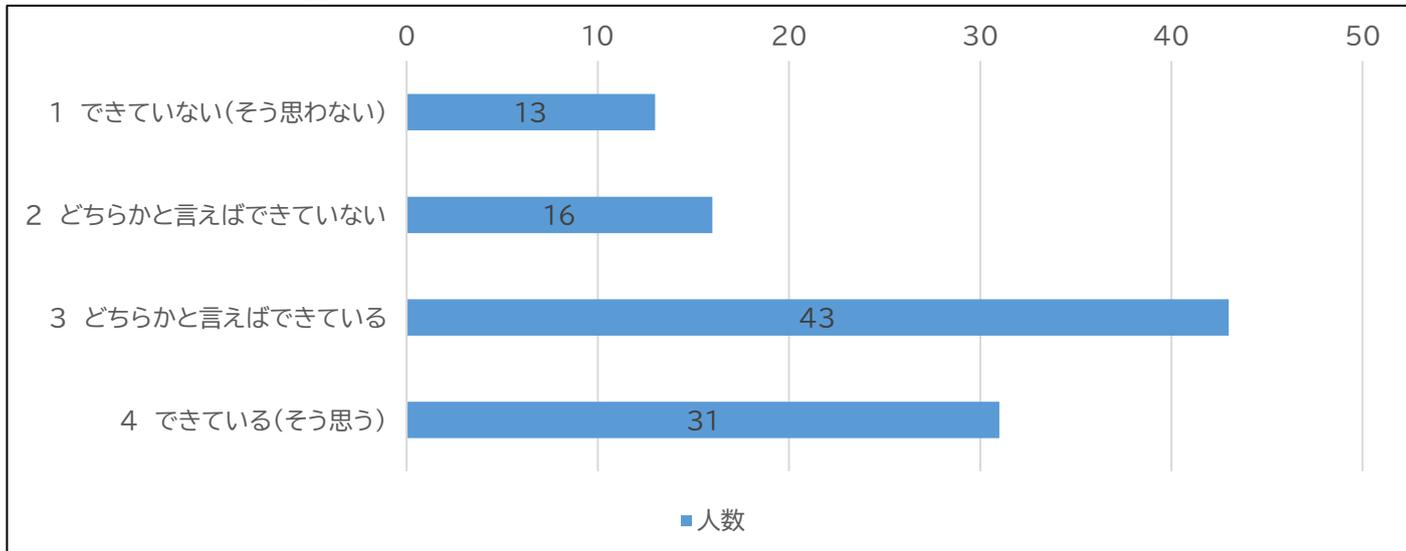
※回答者 103 名

【問 10】理解度に合わせて、わかりやすい説明をしていましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



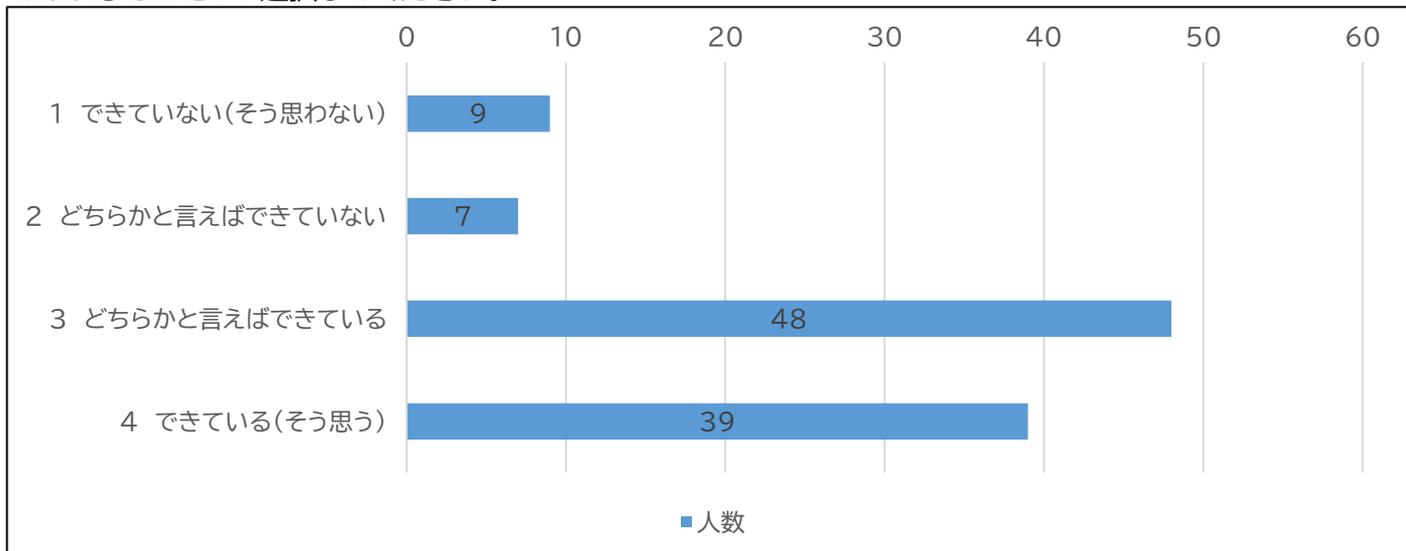
※回答者 103 名

【問 11】電話の最後に、会話内容にあった適切な気遣いの言葉あるいは謝辞を伝えていましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



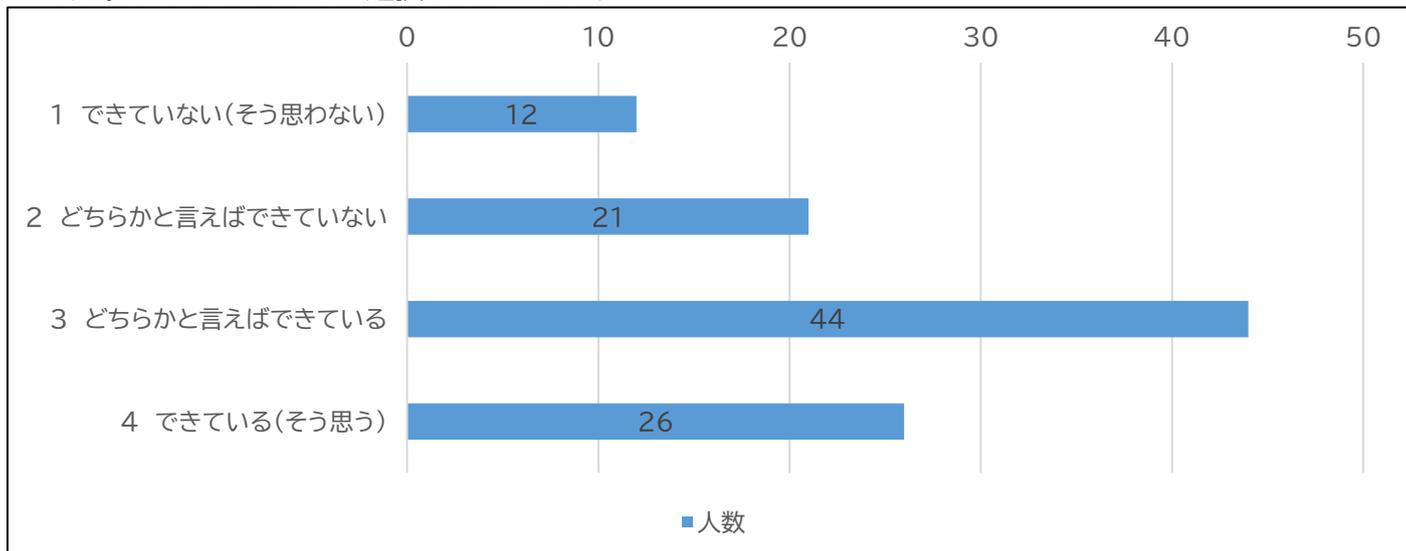
※回答者 103 名

【問 12】丁寧な言葉遣い(敬語、丁寧語、わかりやすい言葉や言い回し)で対応できていましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



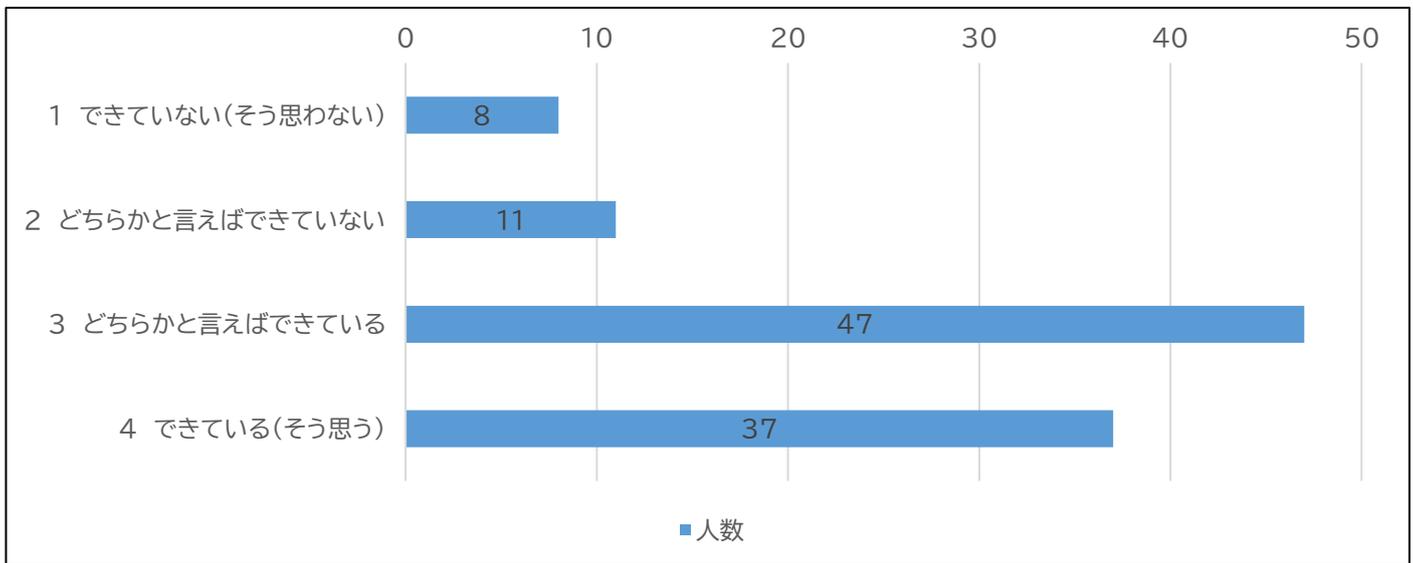
※回答者 103 名

【問 13】クッション言葉(お手数ですが、お忙しいところ申し訳ありませんがなど)を活用してましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



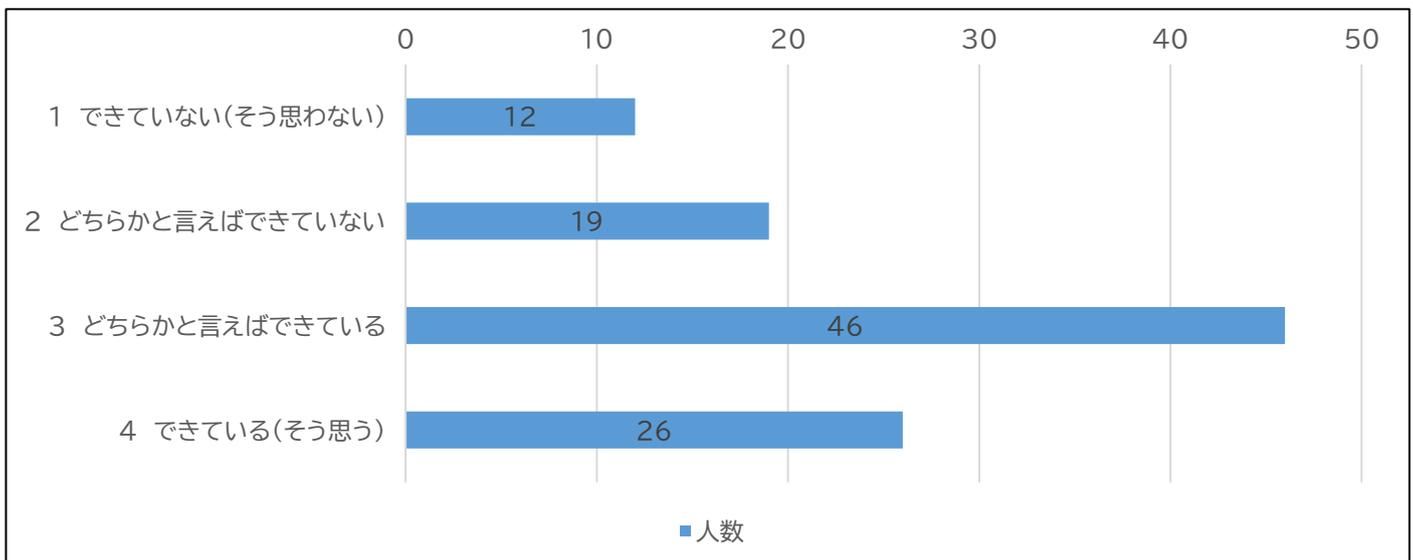
※回答者 103 名

【問 14】無言にならず、適切な相槌を打っていましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



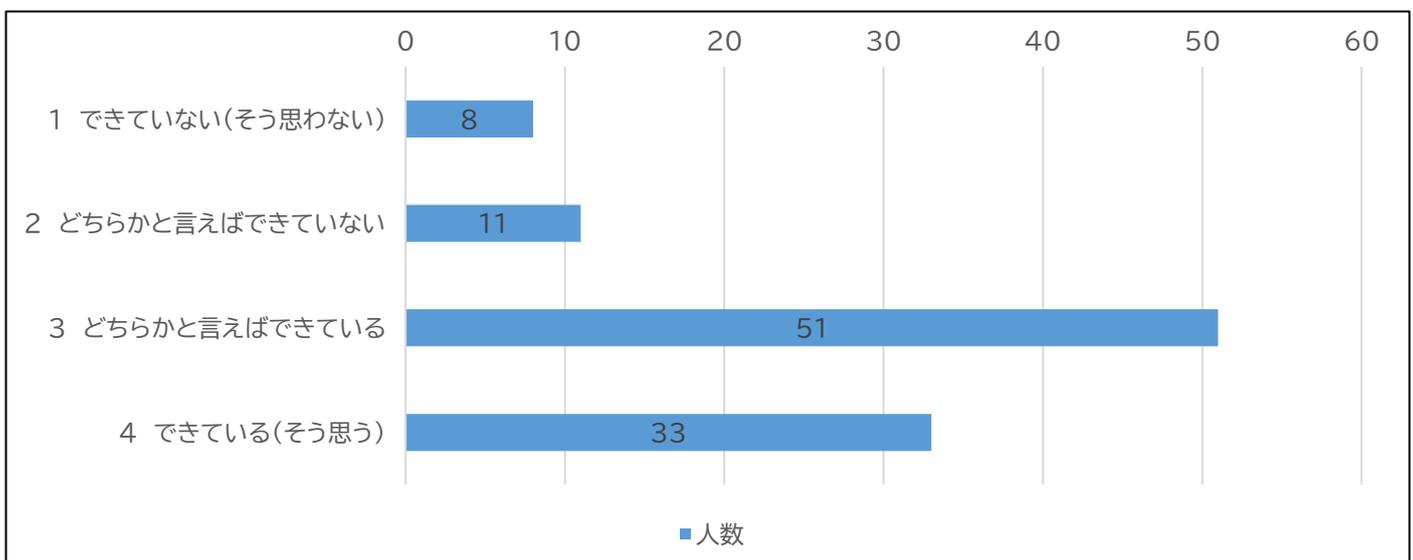
※回答者 103 名

【問 15】温かさや安心感があると感じましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



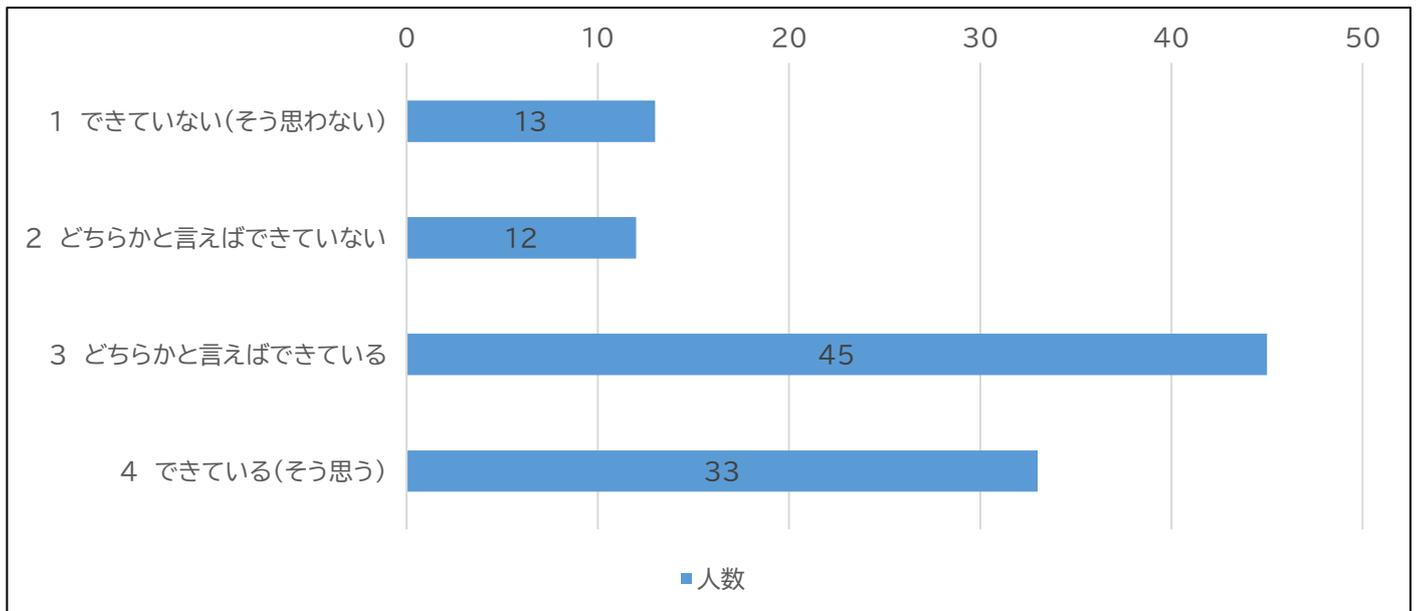
※回答者 103 名

【問 16】話すスピードや声量は適切で聞き取りやすかったですか。当てはまるものを1つ選択してください。



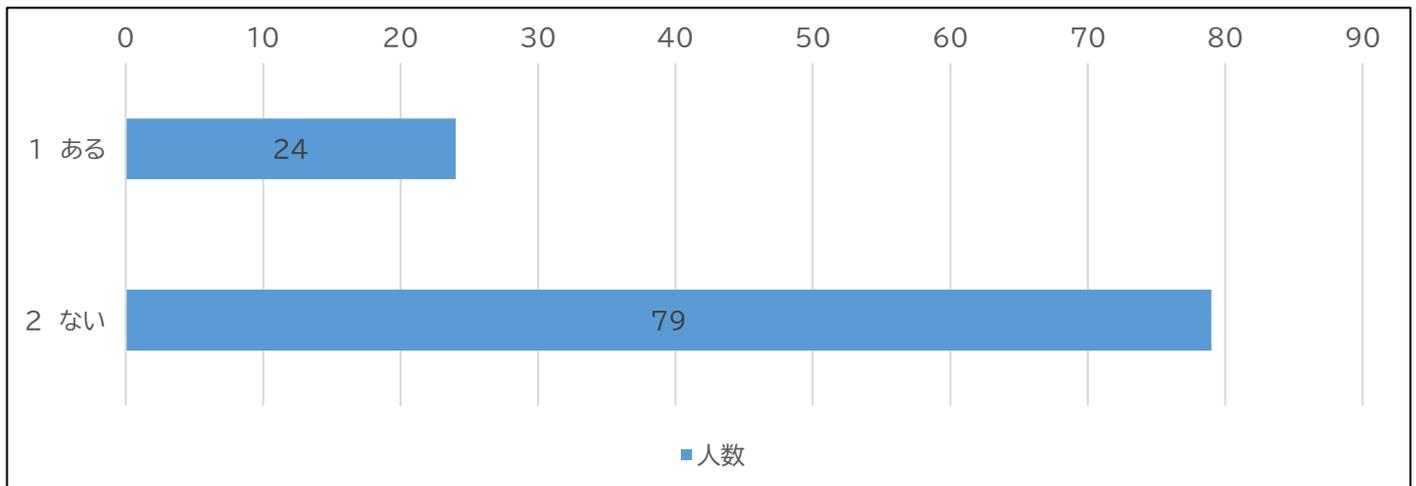
※回答者 103 名

【問 17】置かれている状況(困っている/急いでいるなど)に対して配慮ある対応をしていましたか。当てはまるものを1つ選択してください。



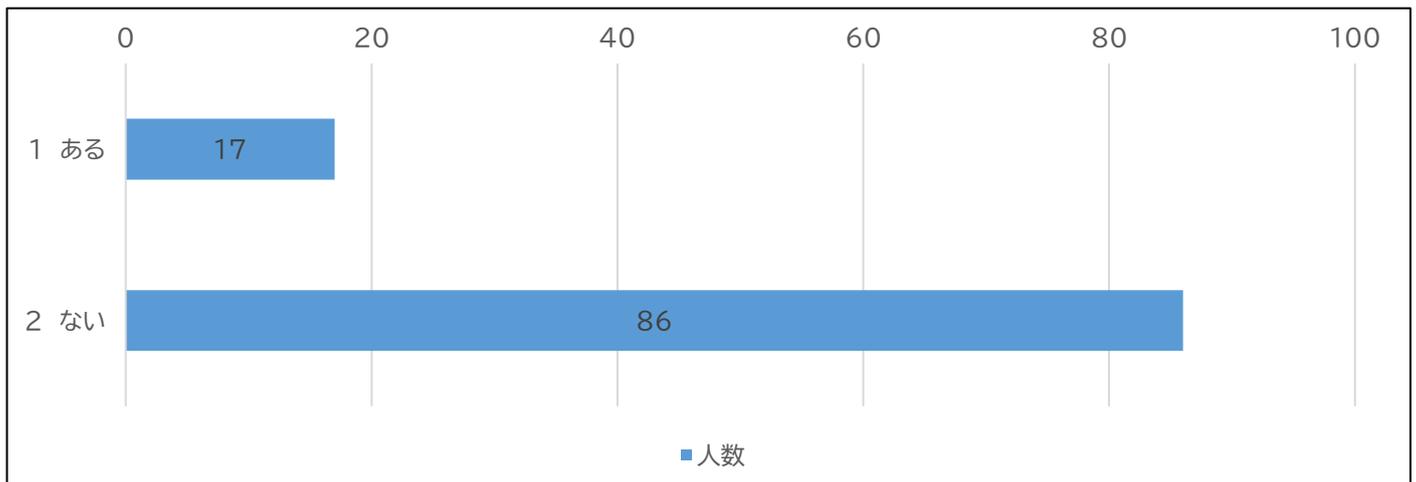
※回答者 103 名

【問 18】発信後、電話に出るまでに長時間待たされたことがありますか。当てはまるものを1つ選択してください。



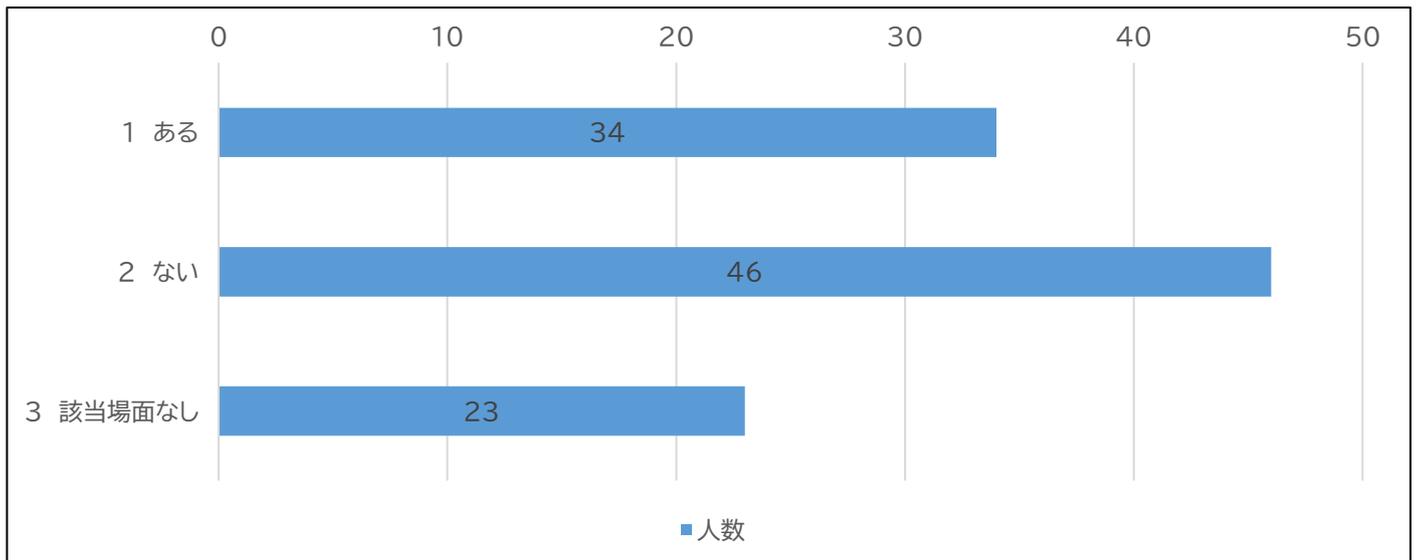
※回答者 103 名

【問 19】会話終了後、県職員に先に電話を切られたことがありますか。当てはまるものを1つ選択してください。



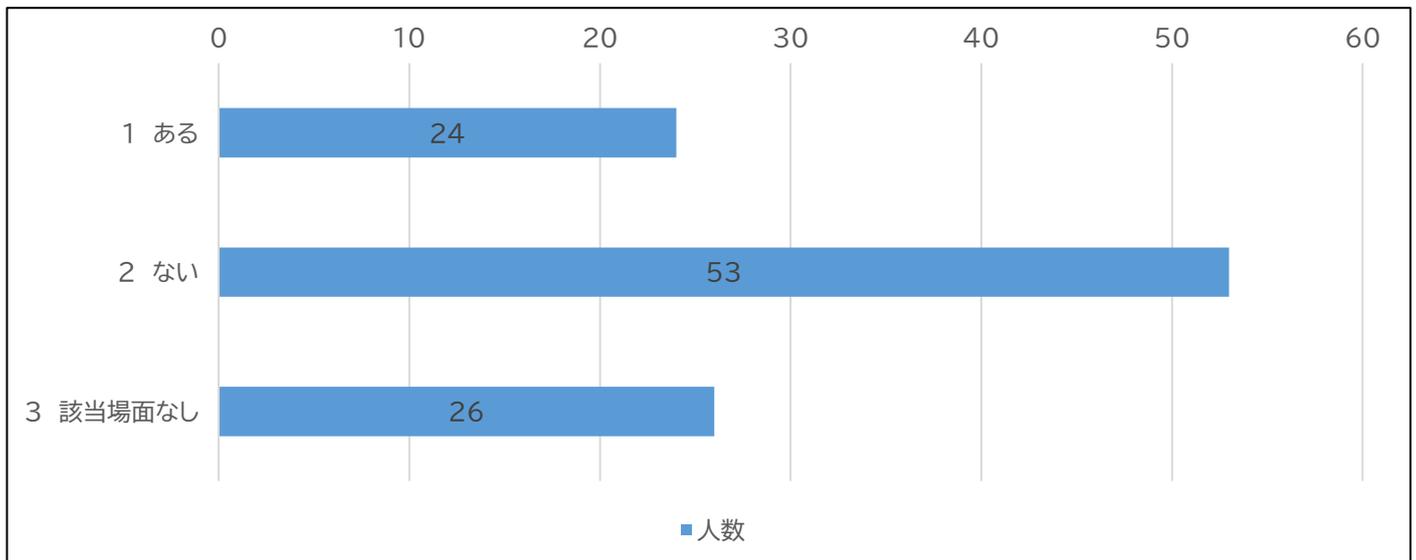
※回答者 103 名

【問 20】取り次ぎや保留時に長時間待たされたことがありますか。当てはまるものを1つ選択してください。



※回答者 103 名

【問 21】部署間でたらい回しにされたことがありますか。当てはまるものを1つ選択してください。



※回答者 103 名

【問 22】差し支えなければ、県職員の電話応対について良かった点・不適切だった点があれば、具体的に教えてください。

※自由記載のため省略