

『「県職員の電話応対」に関するアンケート』の結果等及び今後の対応

令和5年3月

担当課	総務部 デジタル・行財政改革局 行財政改革推進課
連絡先	0857-26-7766

1 アンケート結果を反映した事業の状況

アンケート結果等を踏まえ、県職員の電話応対向上のための研修用動画を制作し、今後、庁内での研修やその他の機会を通じて活用する予定としている。

2 記述意見に対する対応方針

<設問>

【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。

主な意見	対応方針
丁寧で、親切だと思うが、声のトーンや明るさなどは少し暗めで勿体ない感じがすると思った。	アンケートでいただいた主な意見や結果を参考に、電話応対で気を付けるポイントを盛り込んだ、職員の内部研修用動画を制作した。今後、制作した動画を活用して庁内での研修を行うなど、各職員の振り返りに活用する。
会話は適切だったと思うが、「温かみ」という点ではイマイチだったと感じる。	
過去にたらい回しにされたことがある。管轄が違うなら、該当する機関を教えてくれる等、適切な対応をお願いしたい。	
話が噛み合わないことがあり、最終的に意図していた資料をもらえなくて残念だった。	