

記述回答一覧

【確認事項5】 職員の電話対応に問題が無いかどうか

《質問項目》市の職員の電話対応について、どのように感じましたか。

【お褒めの言葉】

★（無し）

【ご意見・提案】

◆その人が何を必要としているか察する。

◆明るいトーンで話してほしい。

【お叱りの言葉】

▼問い合わせ内容を話したあげく、部所が違うと言われた。まず、「どのような件での電話なのか、概略をお聞かせ下さい」との一言がほしかった。

▼ゴミの日の提出日が長くにわたって赤日（休日）が続き、ゴミの提出日電話で確認したところ、出していいのか、出してはいけないのか答えが直ぐに出してもらえませんでした。

▼聞きたい事に対し素直に返してもらえなかった。不快感だけが残った。

▼”〇〇課の〇〇です”の声のトーンが暗く、明るくなかった。

【その他】

■たまたまで仕方ないのですが、その場で答えが出ない時にちょっと（お役所仕事だな）と感じる時があります。