

領事サービス向上・改善のためのアンケート調査結果
(令和3年1月実施)

調査実施公館数：145公館

有効回答数：18,349件

【質問】

ご利用いただいた領事サービスを総合的にみて、満足度はいかがですか。

【回答】

満足	61.3%
やや満足	21.4%
どちらともいえない	7.8%
あんまり満足ではない	5.8%
満足ではない	3.7%

【質問】

領事サービスを利用することであなたの問題（申請、届出、各種相談等）は解決されましたか。

【回答】

解決された	81.5%
まあまあ解決された	10.6%
どちらともいえない	3.0%
あまり解決されなかった	2.1%
解決されなかった	2.8%

【質問】

領事サービスの「業務知識・処理速度」について、改善が必要と感じたものがあれば、あてはまるものを全てお選びください。（複数回答可）

【回答】

即日で手続きが完結せず、複数回出頭しなければならない	14.6%
説明・案内資料や提出資料の書式がわかりにくい	11.0%
窓口に行列が出来ていたり、サービスを受けるまでに時間がかかる	7.2%
電話で相談・照会する際、明確な回答が得られない	6.7%
電話が繋がらない	5.6%
事務処理の手際が悪いと感じる	4.6%
案内や回答に不備や間違いがある	4.0%
事務手続に対する知識不足を感じる	2.5%
書類交付や質問の回答がいつになるかわからない	2.2%
その他	11.7%

特になし 56. 3%

【質問】

領事サービスの「業務知識・処理速度」について、どの程度満足していますか。

【回答】

満足	57. 6%
やや満足	25. 0%
どちらともいえない	10. 4%
あんまり満足ではない	4. 5%
満足ではない	2. 6%

【質問】

領事サービスの「スタッフの接客マナー」について、改善が必要と感じたものがあれば、あてはまるものを全てお選びください。

【回答】

言葉遣いや態度が事務的に感じる	11. 7%
困っているのに親身に相談にのってくれない	6. 5%
接客マナーに問題がある特定の職員がいる	5. 7%
名前を名乗らない等、不誠実を感じる	4. 6%
案内や回答が雑でわかりにくい	3. 9%
質問や依頼に素早く対応しようとししない	2. 7%
対応に誤りがあっても謝罪しない、非を認めない	2. 3%
約束を守ってくれない、説明や案内が二転三転する	1. 0%
身だしなみが不快を感じる	0. 3%
その他	4. 3%
特になし	77. 3%

【質問】

領事サービスの「スタッフの接客マナー」について、どの程度満足していますか。

【回答】

満足	62. 7%
やや満足	20. 1%
どちらともいえない	10. 2%
あんまり満足ではない	4. 0%
満足ではない	3. 0%

【質問】

領事サービスにおける、スタッフによる窓口や電話の対応で「良かった」と思えたことがあれば、全

てお選びください。(複数回答可)

【回答】

礼儀正しい	43	6%
案内や説明がわかりやすい	38	2%
対応に安心・信頼感が持てる	36	2%
説明・案内が迅速で手際よい	36	0%
親身で暖かみのある対応である	32	5%
身だしなみがきちんとしている	23	3%
状況に応じた柔軟な対応をしてもらえる	23	3%
気楽に相談にのってもらえる	15	5%
知識が豊富である	12	0%
困っていると積極的に声を掛けてくれる	5	4%
特になし	20	5%