**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４年１月～２月実施）**

調査実施公館数：141公館

有効回答数：16,453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 　　60.6%

やや満足 　　20.8%

どちらともいえない　 　 　　 7.9%

あまり満足ではない　 　 　 6.3%

満足ではない 　 　 4.4%

**【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 80.1%

まあ解決された 　 　　　　 10.9%

どちらともいえない　 　 3.8%

あまり解決されなかった　　 　 2.1%

解決されなかった 　 　 3.1%

**【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。

**【回答】**

説明・案内資料や提出書類の書式がわかりにくい 　　 　12.7%

電話で相談・照会する際、明確な回答が得られない 7.3%

事務処理の手際が悪いと感じる 　 5.6%

案内や回答に不備や間違いがある　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 4.6%

電話に出ない 　 3.8%

事務手続に対する知識不足を感じる 　 3.5%

相談や質問への回答がいつになるかわからない 3.3%

その他 14.8%

特になし 　 63.5%

**【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 58.1%

やや満足 23.6%

どちらともいえない　 　 10.4%

あまり満足ではない　 　 　4.6%

満足ではない 　 　3.2%

**【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】**

職員によって対応が異なる 12.3%

言葉遣いや態度が事務的に感じる 　 12.2%

困っているのに親身に相談にのってくれない 　 7.6%

質問や依頼に素早く対応しようとしない 　3.4%

案内や回答が曖昧だったり、二転三転することがある 　3.4%

説明の声が小さい・聞き取りにくい 3.1%

対応に誤りがあっても謝罪しない、非を認めない 2.6%

窓口と警備の連絡不足等によりスムーズに入館できないことがある 2.2%

身だしなみが不快に感じる 0.3%

その他 5.6%

特になし 70.8%

**【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 63.2%

やや満足 19.7%

どちらともいえない　 　 10.1%

あまり満足ではない　 　 3.9%

満足ではない 　3.2%

**【質問】**

領事サービスにおける、スタッフの窓口や電話の対応で「良かった」と思えたことがあれば、下記からお選びください。

**【回答】**

礼儀正しい 45.2%

案内や説明がわかりやすい 38.9%

対応に安心・信頼感が持てる 36.7%

説明・案内が迅速で手際よい 36.2%

親身で温かみのある対応である 33.2%

身だしなみがきちんとしている 25.1%

状況に応じた柔軟な対応をしてもらえる 22.5%

気軽に相談にできる 21.7%

知識が豊富である 13.3%

困っていると積極的に声を掛けてくれる 6.1%

その他 2.2%

特になし 20.7%