

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5年1月実施)

調査実施公館数：142 公館

有効回答数：16,857 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	56.9%
やや満足	22.5%
どちらともいえない	8.6%
あまり満足ではない	7.2%
満足ではない	4.8%

【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	81.9%
ほぼ解決された	10.7%
どちらともいえない	3.0%
あまり解決されなかった	1.9%
解決されなかった	2.6%

【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】

即日で手続きが完結せず、何度も行かなければならない	14.5%
説明・案内資料や提出書類の書式がわかりにくい	13.8%
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	11.0%
事務処理の手際が悪いと感じる	6.5%
電話に出ない	6.5%
電話で相談・照会する際、明確な回答が得られない	6.4%
案内や回答に不備や間違いがある	4.4%
相談や質問への回答がいつになるかわからない	4.2%
事務手続きに対する知識不足を感じる	4.0%
その他	15.0%

特になし 51.7%

【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	56.0%
やや満足	25.2%
どちらともいえない	10.3%
あまり満足ではない	5.3%
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	13.0%
言葉遣いや態度が事務的に感じる	10.7%
利用者の事情に対し、配慮や理解が不足している	7.4%
困っているのに親身に相談にのってくれない	6.7%
接客マナーに問題のある特定の職員がいる	5.8%
不誠実さを感じる	5.0%
説明の声が小さい・聞き取りにくい	3.9%
質問や依頼に素早く対応しようとしめない	3.5%
案内や回答が曖昧だったり、二転三転することがある	3.3%
対応に誤りがあっても謝罪しない、非を認めない	2.8%
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	4.6%
特になし	69.5%

【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	61.3%
やや満足	21.4%
どちらともいえない	10.0%
あまり満足ではない	4.1%
満足ではない	3.3%

【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】

対応に安心・信頼感が持てる	41.7%
案内や説明がわかりやすい	36.3%
礼儀正しい	33.9%
説明・案内が迅速で手際よい	30.1%
親身で温かみのある対応である	29.4%
日本らしさを感じられる	23.1%
状況に応じた柔軟な対応をしてもらえる	22.4%
気軽に相談にできる	21.3%
身だしなみがきちんとしている	18.8%
知識が豊富である	13.4%
困っていると積極的に声を掛けてくれる	5.7%
その他	2.3%
特になし	20.8%