

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11月実施)

調査実施公館数：138 公館

有効回答数：10,505 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	62.8%
やや満足	19.4%
どちらともいえない	7.5%
あまり満足ではない	6.1%
満足ではない	4.2%

【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	85.1%
ほぼ解決された	8.5%
どちらともいえない	2.6%
あまり解決されなかった	1.7%
解決されなかった	2.1%

【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	14.4%
即日で手続きが完結せず、何度も行かなければならない	12.9%
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	8.1%
事務処理の手際が悪いと感じる	5.5%
電話で相談・照会する際、明確な回答が得られない	4.7%
案内や回答に不備や間違いがある	4.4%
電話に出ない	4.1%
事務手続きに対する知識不足を感じる	3.8%
相談や質問への回答がいつになるかわからない	2.9%
その他	14.9%
特になし	55.6%

【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	62.0%
やや満足	22.0%
どちらともいえない	9.3%
あまり満足ではない	4.1%
満足ではない	2.7%

【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	11.2%
利用者の事情に対し、配慮や理解が不足している	6.9%
困っているのに親身に相談にのってくれない	6.4%
接客マナーに問題のある特定の職員がいる	6.3%
不誠実さを感じる	5.1%
説明の声が小さい・聞き取りにくい	3.9%
案内や回答が曖昧だったり、二転三転することがある	3.2%
質問や依頼に素早く対応しようとししない	3.0%
対応に誤りがあっても謝罪しない、非を認めない	3.0%
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	2.0%
身だしなみが不快に感じる	0.2%
その他	4.9%
特になし	70.6%

【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	65.2%
やや満足	18.1%
どちらともいえない	8.9%
あまり満足ではない	4.1%
満足ではない	3.7%

【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	44.6%
案内や説明がわかりやすい	38.4%
礼儀正しい	37.4%
説明・案内が迅速で手際よい	33.0%
親身で温かみのある対応である	31.9%
日本らしさを感じられる	25.1%
状況に応じた柔軟な対応をしてもらえる	24.6%
気軽に相談にできる	21.5%
身だしなみがきちんとしている	21.2%
知識が豊富である	15.0%
困っていると積極的に声を掛けてくれる	6.3%
その他	2.6%
特になし	19.8%