

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7年1月実施)

調査実施公館数：151 公館

有効回答数：15,368 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	66.2%
やや満足	18.6%
どちらともいえない	6.6%
あまり満足ではない	5.3%
満足ではない	3.2%

【質問】

領事サービスを利用する際、ストレスやイライラするような心理的な負担感をどの程度感じましたか。あなたの感じた心理的な負担感のレベルを 全く感じない=0 点 から 非常に強く感じた=10 点 までの点数でお答えください。

【回答】

0 点 全く感じなかった	53.3%
1 点	10.7%
2 点	7.0%
3 点	3.9%
4 点	1.6%
5 点 どちらともいえない	6.8%
6 点	3.4%
7 点	3.7%
8 点	3.8%
9 点	1.5%
10 点 非常に強く感じた	3.4%

【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	85.5%
ほぼ解決された	8.7%

どちらともいえない	2.6%
あまり解決されなかった	1.3%
解決されなかった	1.9%

【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	13.0%
即日で手続きが完結せず、何度も行かなければならない	9.3%
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	7.5%
事務処理の手際が悪いと感じる	5.0%
電話で相談・照会する際、明確な回答が得られない	3.4%
案内や回答に不備や間違いがある	3.6%
電話に出ない	3.0%
事務手続きに対する知識不足を感じる	3.1%
相談や質問への回答がいつになるかわからない	2.5%
その他	15.6%
特になし	58.5%

【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	63.6%
やや満足	21.0%
どちらともいえない	9.0%
あまり満足ではない	4.1%
満足ではない	2.3%

【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	9.9%
言葉遣いや態度が事務的に感じる	8.3%
利用者の事情に対し、配慮や理解が不足している	5.3%
困っているのに親身に相談にのってくれない	4.7%

接客マナーに問題のある特定の職員がいる	4.5%
不誠実さを感じる	3.5%
説明の声が小さい・聞き取りにくい	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	2.5%
質問や依頼に素早く対応しようとしめない	2.5%
対応に誤りがあっても謝罪しない、非を認めない	2.2%
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	1.9%
身だしなみが不快に感じる	0.3%
その他	4.4%
特になし	74.7%

【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	68.4%
やや満足	17.1%
どちらともいえない	8.4%
あまり満足ではない	3.6%
満足ではない	2.5%

【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	43.9%
案内や説明がわかりやすい	37.6%
礼儀正しい	37.1%
説明・案内が迅速で手際よい	32.2%
親身で温かみのある対応である	32.3%
日本らしさを感じられる	24.7%
状況に応じた柔軟な対応をしてもらえる	23.9%
気軽に相談にできる	22.9%
身だしなみがきちんとしている	21.6%
知識が豊富である	14.3%
困っていると積極的に声を掛けてくれる	6.6%
その他	2.4%
特になし	19.0%