

ハローワークサービスの向上へ向けた取組について ～ハローワーク利用者満足度調査結果～

各ハローワークにおいて、平成25年10月17日～25日の日程でハローワークのご利用者を対象にアンケートを実施しました。

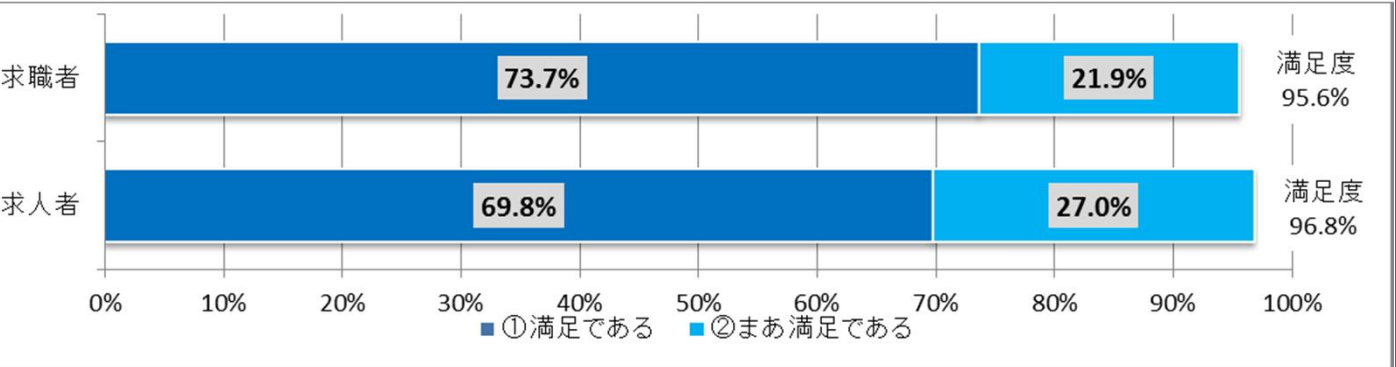
結果、満足度は求職者様、求人者様とも非常に高い評価をいただきました。しかしながら、現状に満足せず、今後もサービスの向上に努めてまいります。

また、アンケートにていただいた貴重なご意見は、大阪労働局が独自に設置しているハローワークCS向上委員会(P3参照)を活用して、しっかりと検討し、サービスの改善・向上へ向けた取り組みを実施してまいります。

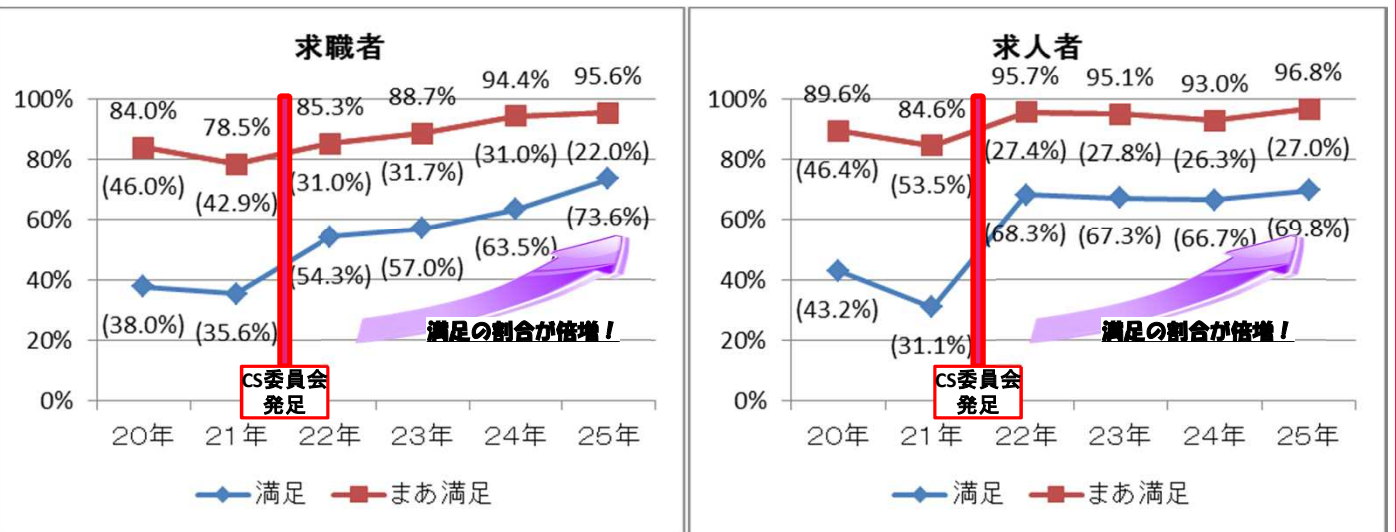
1 利用者アンケートでは非常に高い評価をいただいております！

● 有効回答数 求職者：1,281件 求人者：336件

Q. 本日、ハローワークを利用されて、ご案内・説明・相談、接遇態度を含め、全体的な満足度はどうでしたか。



●利用者満足度の推移について



平成20年度以降の利用者アンケートの満足度結果を大阪労働局全体で集計しており、上記の表は、その推移を表したものです。

平成25年度にあつては、平成20年度以降最高の満足度であるとともに、「満足」とお答えいただいた方の割合が倍増しています。

●アンケートの分析について

① 「接客・接遇・基本対応」に関連した項目については、比較的高い評価をいただくとともに、自由記載欄においては、ハローワークの職員が求職者の方々の精神的な支えとなっているようなお褒めの言葉もいただいております。

接遇等基本対応については、全体としてある程度の水準を維持していると思われませんが、職員誰もが素晴らしいサービスを提供できるよう組織的な対応をさらに徹底していくことが求められることが分かりました。

② ハローワークにおける情報提供(周知・広報等)関係については、各ハローワークで様々な取り組みを実施しておりますが、アンケートを分析すると、サービスが不十分である(ご利用者に十分に伝わっていない)ことが分かりました。

● アンケートの自由記載欄には職員にとって励みになるお褒めの言葉をいただきました

- ・ 「就活は気が重くなることばかりですが、今まで15社も応募できたのは、担当の方がいてくださったからだと思います」
- ・ 「今月退職し、就職活動で利用し始めたばかりですが、ハローワークの方々がやさしく教えて頂き、安心しています。早めに決めることができるように頑張りたい」
- ・ 「初めて利用するが職員の方々が思っていた以上に丁寧な対応だったので安心して次回以降も利用できそうです」
- ・ 「言葉遣い等、どなたも丁寧で驚きました。ハローワークを利用したのは今回が初めてでしたがイメージがかなり変わりました」
- ・ 「以前は対応に満足できていませんでしたが、対応が変わって良かったです」

● 貴重なご意見・ご要望もいただいております

求職者の声

- ・ 「求人検索パソコンの検索時間を延長してほしい」

求人者の声

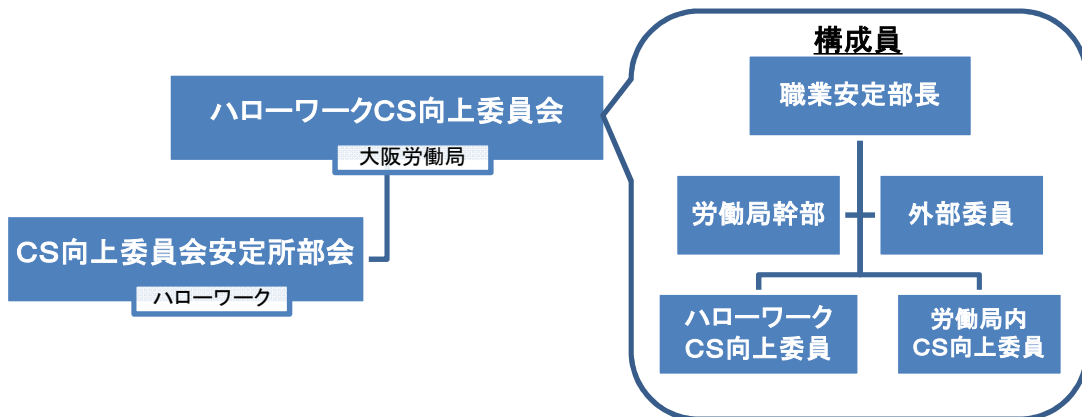
- ・ 「雇用保険や助成金などの関係制度の説明がほしい」

いただいたご意見や分析結果を参考に、ハローワークCS向上委員会を中心にサービスの向上に努めています。

また、様々なマッチング支援を実施し、積極的な広報に取り組んでまいります。

2 ハローワークCS向上委員会について

- 「ハローワークCS向上委員会」や「CS向上委員会安定所部会」でサービスの向上、利用者満足度の向上へ向けて様々な取組を実施しています。



大阪労働局では独自に、ハローワークCS向上委員会を立ち上げ、民間のコンサルタントの方にも、外部委員としてご参加いただき、ハローワークのサービスを向上させ、ご利用者のCS(顧客満足)を高めるため、大阪労働局と大阪府内のハローワークが一体となって取組を実施しています。

●ハローワークCS向上委員会での取組の一例

① ハローワーク相互の職員による抜き打ち調査(CS相互点検)

毎年度、各ハローワークのCS向上委員が、他のハローワークを抜き打ち検査して、接遇応対を中心としたハローワークサービスの状況を細かくチェックして、ハローワークの幹部にフィードバックしています。

また、点検後数か月経過後は、さらに労働局内CS向上委員がフォローアップ点検を抜き打ちで実施し、指摘事項の改善状況を確認しています。

② 民間のコンサルタントによるアドバイス

CS委員の外部委員(民間のコンサルタント)の方に、様々なアドバイスをいただきながら、更なるサービスの向上を図っています。

③ 各ハローワークでの好事例の発表と共有

調査員がチェックの際に感じた好事例は、必ず府内のハローワーク全所で共有を図り、相互に良いものは取り入れるなど、相乗効果も発揮しています。

●ハローワークでのサービス向上に関する取組み例 1

ハローワーク淀川



さらに柱を利用した掲示を実施しています。



after

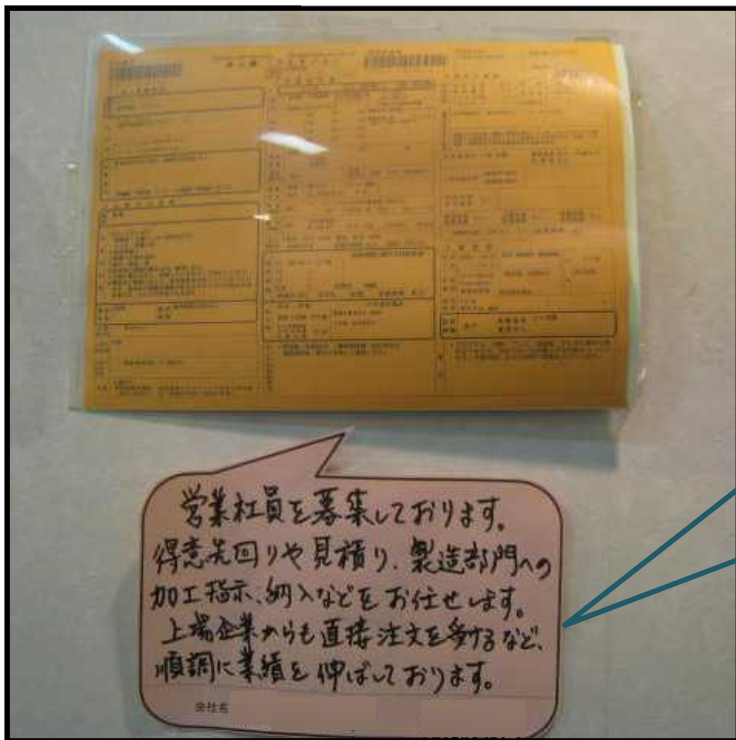


before



発券機の位置が分かりづらいという声をいただき、ご利用者に発券機がわかりやすいように職員が作成しました。

ハローワーク大阪東



通常の求人票の掲示に加えて、求人票には書ききれないポイント等を職員がポップを作成して、より注目されるように工夫しています。

●ハローワークでのサービス向上に関する取り組み例 2

職員が独自に作成した立体的な「若者応援企業宣言」の看板です

ハローワーク大阪東

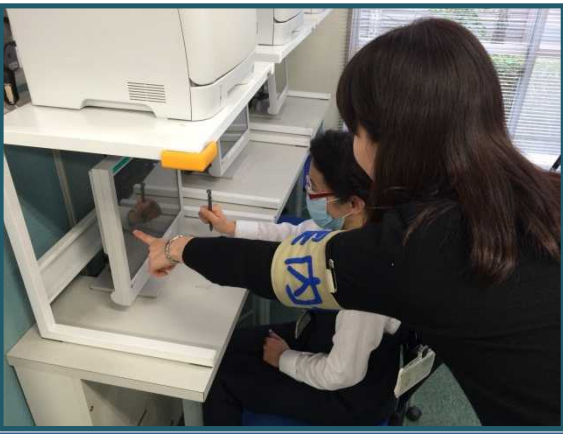


大阪新卒応援ハローワーク



ハローワーク泉佐野

- 求人を検索するパソコンの操作方法でわからないことがあったというご意見がありました。
- ① 腕章を着けたフロア案内係を配置して、初めてご利用される方には、フロア案内係が座席まで案内の上、ご説明することを徹底。
- ② フロア案内係がパソコン席を巡回して、ご不明な方に対して積極的な声掛けの実施。
- 以上の取組により、初めてご利用される方でも戸惑いなく利用いただけるようになりました。



ハローワーク枚方

- ① お子様連れでのご利用が多いことから、サービスの一環として絵本コーナーを設置
- ② 委員会の場で好事例として発表し、大阪府内のハローワークに広がっています。



ハローワーク大阪東 えほんコーナー

●ハローワークでのサービス向上に関する取組み例 3

ウェルカムなハローワークをコンセプトに入り口の看板等も工夫しています。

あべの わかものハローワーク



ハローワーク校方



官公庁の
イメージを脱却!