府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告

**◆ 2009年9月　府民の方へアンケートを実施しました！**

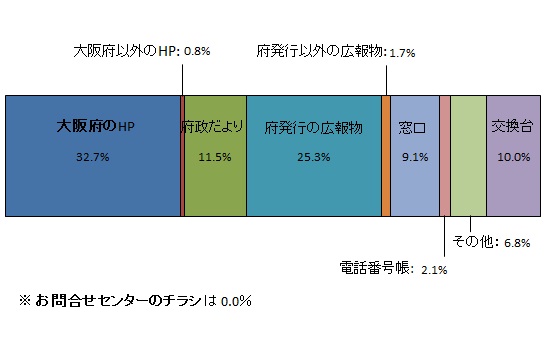
よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。  
ご協力ありがとうございました！！

|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2009年9月7日　月曜日から9月30日　水曜日 （土、日、祝を除く15日間実施） 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　府民お問合せセンターの応対満足度調査 加えて、府民お問合せセンターHPのご案内・府庁代表電話より入電の場合は、府民お問合せセンター直通番号のご案内 |
| ３．調査方法 | 府民からの電話による問合せの際に、オペレーターがアンケート形式でヒアリング |

■　調査結果

　　アンケート依頼総数：515件（前回488件）  
　　回答471件（前回442件）　未回答44件（前回46件））

**１　認知経路  
Q1　【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになられましたか？**

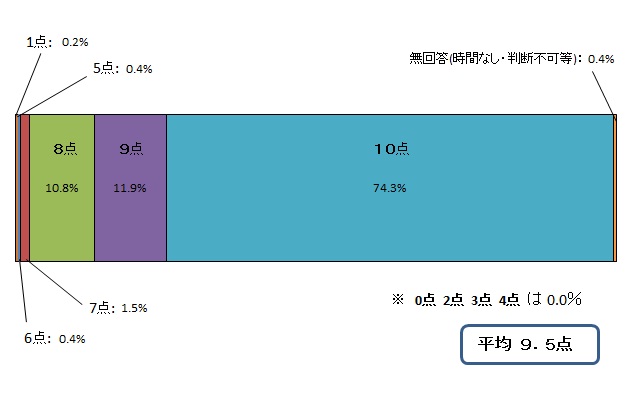


**２　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

■　府民の声（一部抜粋）

|  |  |
| --- | --- |
| 【話し方について】 ・わかりやすくて丁寧 ・聞きやすかった ・スピードがゆっくりでテンポがよかった | 【案内・応対全般】 ・的確（正確）に案内してもらえた ・親切に対応してくれた ・思っていたより親近感があった |
| 【不満点】 ・電話がなかなかつながらなかった ・保留時間が長い | ・声が小さかった |

**３　府民満足度（センター全体のサービスについて）  
Q3　わたくしの応対を含めまして、総合して府民お問合せセンターのサービスは10点満点で何点いただけますでしょうか？**



**■　アンケートを終えて**

今回のアンケートは、回答総数　471件と前回（442件）と比べ更に多くのご協力をいただきました。  
オペレーターの評価については、話し方や案内・応対全般について、「簡潔である」「親切」「聞きやすい」等嬉しいご意見を前回よりも多くいただきました。  
しかし一方で「繋がりにくい」「保留が長い」等の厳しいご意見もございました。  
今後は、お客様をお待たせすることなく、スピーディでよりよいご案内が出来るようスキルアップに取り組み、みなさまにご満足いただける親しみやすいセンターを目指してまいります。  
お問合せセンターに対する満足度については平均 9.5点（前回9.4点）と前回に引き続き、非常に高い評価をいただきました。ありがとうございました。  
また、府民お問合せセンターでは、　『ワンストップ対応』　を目標としております。  
『ワンストップ対応』とは、『お客様のお問合せに対し、担当課へ取次することなく、府民お問合せセンターにて、すべて対応する』ということです。  
今後も、みなさまのご意見・ご感想などございましたら、ぜひお聞かせください！！