**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

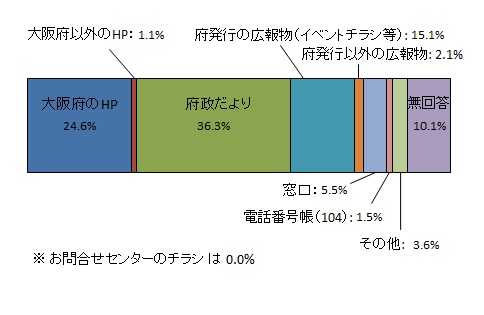
**◆ 2011年9月　府民の方へアンケートを実施しました！**

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 | 2011年9月1日　木曜日から9月8日　木曜日 （土、日、祝を除く6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　クイックダイヤル（＃8001）利用の検証 ３　オペレーターの対応評価調査 ４　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| 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：561件（前回567件）  
　　（回答524件（前回531件）　未回答37件（前回36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　クイックダイヤル（＃8001）利用の検証  
Q2　【府民お問合せセンター】の電話番号は＃8001と06-6910-8001の2つがありますが、今日はどちらの番号におかけになりましたか？　※直通入電の場合**



**３　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q3　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？**

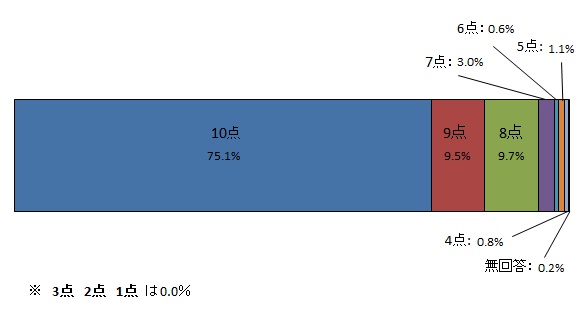
■　府民の声（一部抜粋）

　【話し方について】  
　・ わかりやすく丁寧  
　・ 滑舌が良くわかりやすかった  
　・ スピードがゆっくりでよいテンポだった

　【案内・応対全般】  
　・ 的確（正確）に案内してもらえた  
　・ 役所の冷たいイメージではなく、温かく丁寧に対応して貰えて良かった  
　・ 簡潔でよかった  
　・ 思っていた以上に丁寧に教えて頂き電話のやり取りでPC操作方法も良くわかった  
　　おかげで何度も問合せすることなく一度で済んだ

　【不満点】  
　・ 電話がなかなかつながらない  
　・ 保留時間が長い  
　・ 声が小さかった  
　・ お客様とう呼び方が腑に落ちない

**４　府民満足度（センター全体のサービスについて）  
Q4　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？**



　　　　【平均点9.5点】

**■　アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、524名の方にご回答いただきました。  
　　まことにありがとうございました！