府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告

**◆2013年3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！！

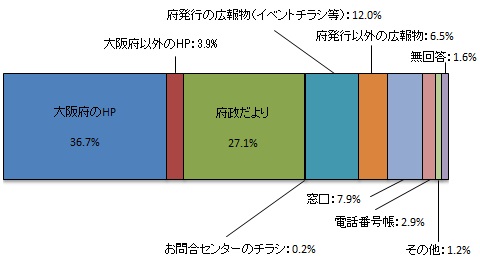
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | ２０１３年３月１日　金曜日から３月１８日　月曜日 （土、日、祝を除く12日間実施） 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による問合せの際に、 オペレーターがアンケート形式でヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

■　調査結果

　　アンケート総依頼数：671件　（前回762件）

　　有効回答509件　（前回546件）  
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）162件　（前回216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りましたか？**



**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？**

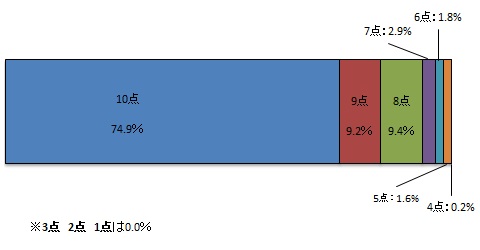
■　府民の声（一部抜粋）

　【話し方について】  
　・ 丁寧、親切  
　・ ゆっくりと話してもらって分かりやすかった  
　・ メモやHPを見ながら聞くには丁度良いスピード

　【案内・応対全般】  
　・ こちらの状況が見えているような案内をしてくれた  
　・ やさしく説明してくれたので聞いていて安心できた  
　・ また電話をしようと思う応対

　【気になる点】  
　・ もう少しゆっくり話してくれるとわかりやすいと思った  
　・ 話す時、滑舌に気をつけた方が良いと思う

**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？**



　　　　　【平均点9.5点】

**■  アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、509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！