****

**◆2016年5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 | 2016年5月30日（月曜日）から7月20日（水曜日）土、日、祝を除く37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：732件　（前回707件）

　　有効回答507件　（前回519件）
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）225件　（前回未回答188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）

　【良かった点】
　・ 積極的に話を聴いてくれる姿勢が声のトーンでわかったので相談しやすかった。
　・ ゆっくり話してもらえて納得しました。
　・ わかるまで十分説明してくれた。
　・ 的確でわかりやすかった。大満足。
　・ おだやかな口調でよかった。
　・ 横暴な態度が全くなく、よかった。
　・ とても優しく教えてもらった。
　・ 要点をついて説明してもらえたのでよかった。
　・ 復唱してくれたので、聞いてくれたのが実感できてこちらも話しやすかった。

　【気になる点】
　・ 少し声が小さかった。
　・ 制度の説明なので仕方ないと思うが、もっとざっくばらんに話したかった。

**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？**



　　　　　【平均点9.4点】

**■　アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、507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！