**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

**◆　2016年10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！！

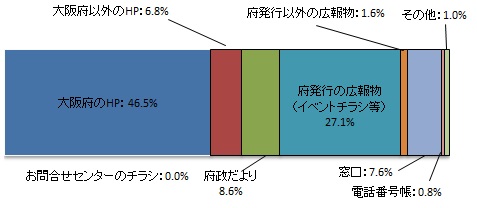
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2016年10月31日　月曜日から12月1日　木曜日 （土、日、祝を除く22日間実施） 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による 問合せの際に、オペレーターがアンケート形式で ヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

 ■　調査結果

　　アンケート総依頼数：816件　（前回732件）

　　有効回答512件　（前回507件）  
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）304件　（前回未回答225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？**



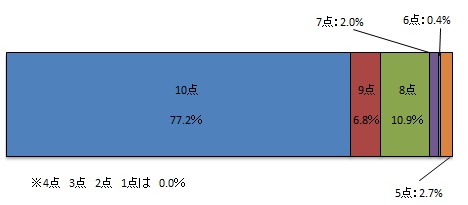
**２　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、  
　　　気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

■　府民の声（一部抜粋）

　【良かった点】  
　・ すばらしかった。最後の名乗りもちゃんとあった。  
　・ ゆっくり話してもらって聞きやすかった。  
　・ とても親切で言葉遣いも丁寧で良かったです。  
　・ 聴き取りやすく、メモを書き取るテンポに合せて案内してくれて良かった。  
　・ 的確でよかった。はじめてなので不安だったが、連絡して良かった。  
　・ 担当課に振られると思ったが、センターで回答が得られてよかった。

　【気になる点】  
　・ イベントのキャンセルをするのに、受付番号以外に  
　　名前の漢字や電話番号までいう必要があるのかと思った。

**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9.5点】

**■　アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、512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！