

**◆2018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 | 2018年10月22日（月曜日）から12月12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：703件　（前回738件）
　　有効回答510件　（前回510件）
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）193件　（前回未回答228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】
　・ 落ち着いた応対で安心して聞けた。また、問合せ先も教えてもらえてよかった。
　・ ゆっくり話してもらえてよくわかった。
　・ 自分が聞きたかった事を答えてくれて有り難かった。
　・ こちらが間違えたことを言っても、丁寧に教えてくれたので良かった。
　・ すぐに答えが得られてよかった。
　・ ゆっくりでよく分かった。声のトーンもちょうど良い。
　・ 不安が解消されて良かった。
　・ わからない点を的確にわかるように説明してもらえて良かった。

　【気になる点】
　・ 授業料無償化制度自体が難しく、わかりにくい。
　・ 授業料無償化制度の案内がわかりにくすぎた。案内を急がれている印象があった。

**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、510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！