府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告

**◆2019年5月　府民の方へアンケートを実施しました！**

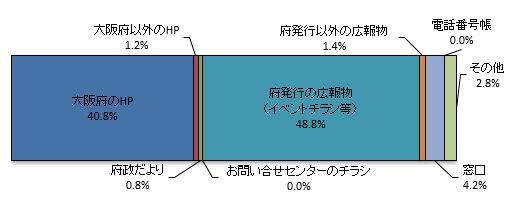
よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。  
ご協力ありがとうございました！！

|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2019年5月27日（月曜日）から7月22日（月曜日） 土、日、祝を除く40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については府民の方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：707件　（前回703件）  
　　有効回答506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）201件　（前回未回答193件）

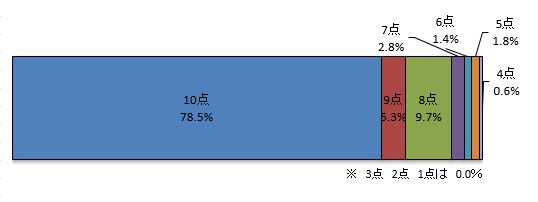
**１　認知経路  
Q1　【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになりましたか？**



**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】  
　・ しっかり間を取り、丁寧に説明してくれた。  
　・ スピードがちょうどよく聞き取りやすい。  
　・ よく話を聞いてもらった。聞きたいことを的確に答えてもらった  
　・ 詳しく教えてもらってよかった。  
　・ 教えていただき、感謝しております。  
　・ 話しやすかった。ちゃんと話を聞いてもらえてよかった。  
　・ 声の大きさがちょうどよかった。  
　・ 丁寧でした。役所も同じ様に対応してほしいと思った。  
　・ 話すペースがゆっくりでよかった。  
  
　【気になる点】  
　・ 授業料無償化制度自体が難しいため、わかりやすく説明して欲しい。  
　・ 授業料無償化制度を説明するスピードが速い。

**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、506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！