**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

◆　2020年7月から府民の方へアンケートを実施しました（44日間）。

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

2020年7月27日 （月曜日）から2020年9月29日（火曜日）
9時から18時
土、日、祝を除く44日間実施

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：　482件　（前回727件）
有効回答：　313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）：　169件　（前回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】

* 聞きたい事を的確に答えてもらった。
* ゆっくり話してもらったのでわかりやすかった。
* 詳しく教えてもらってよかった。
* 何度も同じことを聞いたが、わかるまで案内してくれた。
* 質問を最後まで聞いてもらえたので、聞きたいことをしっかり伝えることができた。
* 物腰が柔らかくて話しやすかった
* 今まで電話をした窓口の中で、一番対応がよかった。

　【気になる点】

* 授業料無償化制度自体が難しいため、案内がわかりづらい。
* 授業料無償化制度では、案内の中に難しい用語が多かったので、わかりづらかった。

**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？**



**アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、313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。