**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

◆　2021年10月から府民の方へアンケートを実施しました（45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

2021年10月25日 （月曜日）から2021年12月28日（火曜日）  
9時から18時  
土、日、祝日を除く45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

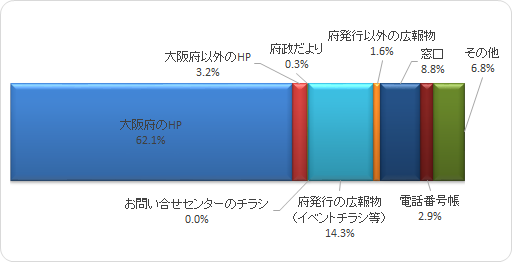
調査目的１、２については府民の方からの電話による問合せの際に、  
オペレーターがアンケート形式でヒアリング  
調査目的３は音声ガイダンスによる調査

■　 調査結果

アンケート総依頼数：　402件　（前回404件）  
有効回答：　309件　（前回311件）  
無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：　93件　（前回93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】

* 話すスピードが丁度よかった。
* 相談に乗ってもらえて良かったです。
* 満点です。
* 電子申請方法の細かい説明をしてもらった。
* ゆっくり話してくれてよかった。
* 学校の案内では分かりにくかったが、府民お問合せセンターに電話してとてもよく分かりました。
* はきはきしている。
* 助かりました。
* すばらしかった。
* 全てよかった。

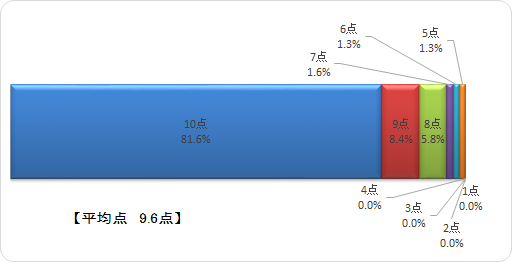
　【気になる点】

* 気になる点についてのご指摘はございませんでした。

**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、309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。