**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

◆　2022年5月から府民の方へアンケートを実施しました（38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

2022年5月23日 （月曜日）から2022年7月13日（水曜日）
9時から18時
土、日、祝日を除く38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：　422件　（前回402件）
有効回答：　323件　（前回309件）
無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：　99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】

* 落ち着いていてよかった。
* スピーディーでよかった。
* 話すスピードが丁度良かった。
* 制度の内容がすごくよくわかった。
* こんなにわかりやすい説明は今までなかった。
* 案内に間違いがあっても即座に訂正をしっかりしていた。
* 悪いところがなかった。
* 素晴らしかった。
* 具体的。
* 簡単に説明してくれた。
* スムーズな対応だった。
* テンポが良かった。
* 助かりました。
* 質問に対し確実に教えてもらえた。
* 完璧でした。

　【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、323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。