

◆2012年2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！！

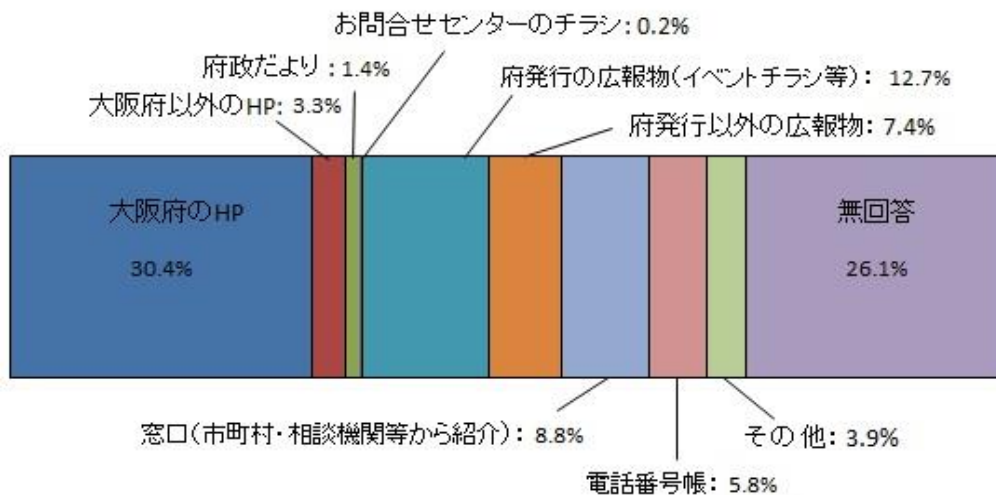
1. 調査日時 2012年2月13日 月曜日から2月22日 水曜日  
(土、日、祝を除く8日間実施)  
9時から18時
2. 調査目的
  - 1 府民お問合せセンターの認知経路調査
  - 2 クイックダイヤル(#8001)利用の検証
  - 3 オペレーターの対応評価調査
  - 4 府民お問合せセンターの対応満足度調査
3. 調査方法 府民からの電話による問合せの際に、オペレーターがアンケート形式でヒアリング

■ 調査結果

アンケート依頼総数:536件(前回561件)  
(回答513件(前回524件) 未回答23件(前回37件))

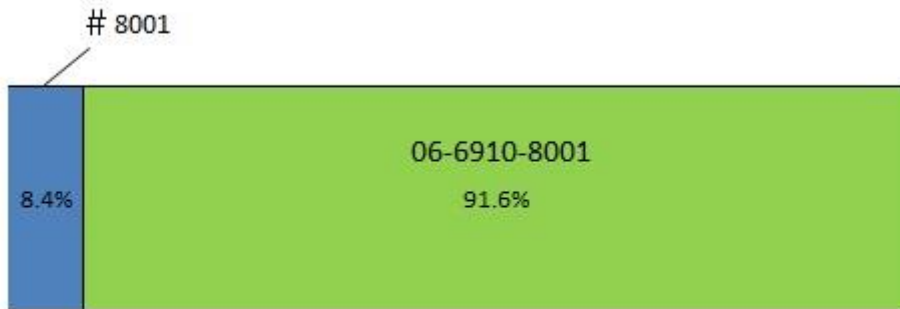
1 認知経路

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 クイックダイヤル(#8001)利用の検証

Q2 【府民お問合せセンター】の電話番号は#8001と06-6910-8001の2つがありますが、今日はどちらの番号におかけになりましたか？ ※直通入電の場合



## 3 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q3 対応時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの対応で、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)

#### 【話し方について】

- ・ わかりやすく丁寧
- ・ 滑舌が良くわかりやすかった
- ・ 話すスピードが丁度良く、聞き取りやすかった
- ・ 話も聞いてくれて、話しやすかった

#### 【案内・対応全般】

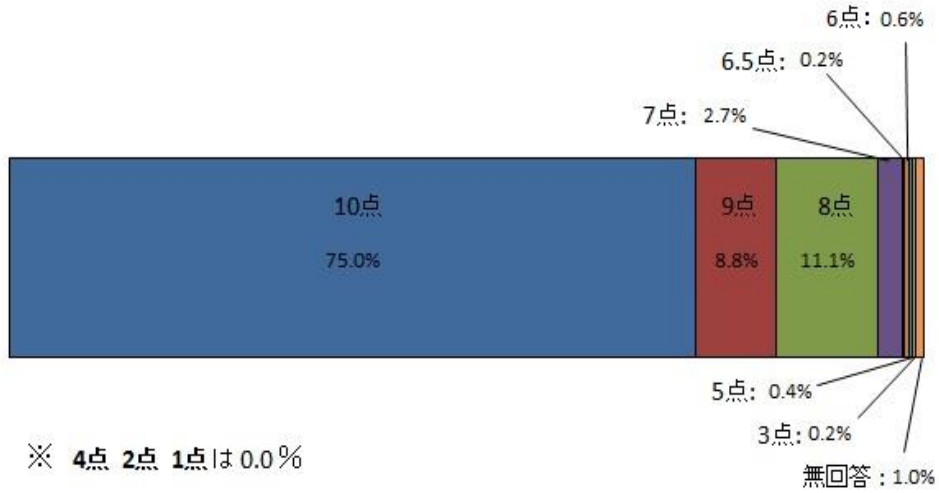
- ・ 的確(正確)に案内してもらえた
- ・ 何度か問合せたが、皆さんとても理解されて説明してくださるので良いと思う
- ・ 役所で難しい人が出たらと不安だったが、親切で良かった
- ・ 思っていた以上に丁寧に教えて頂き電話のやり取りでPC操作方法も良くわかった  
おかげで何度も問合せすることなく一度で済んだ

#### 【不満点】

- ・ 声が小さかった
- ・ もう少しゆっくり喋って欲しい
- ・ 電話が繋がりにくかった

#### 4 府民満足度(センター全体のサービスについて)

Q4 わたくしの対応を含めまして、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 9.4 点】

#### ■ アンケートを終えて

今回のアンケートは、513 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！