

◆2013年9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 2013年9月9日 月曜日から10月4日 金曜日  
(土、日、祝を除く18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対応満足度調査
3. 調査方法 調査目的1、2については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

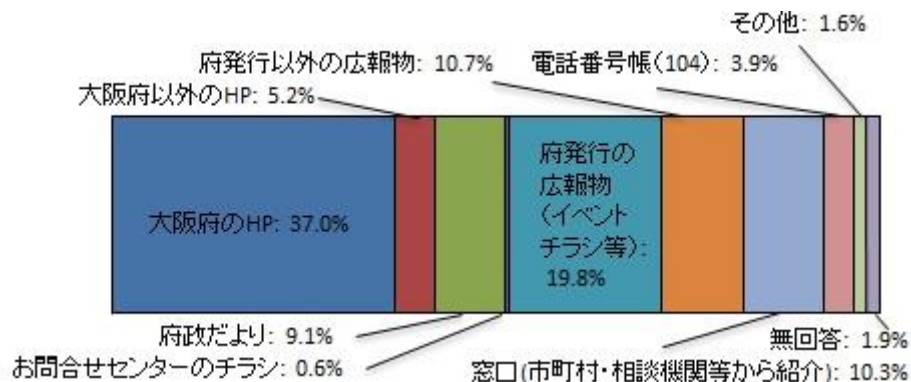
アンケート総依頼数:663件 (前回 671件)

有効回答 516件 (前回 509件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)147件 (前回未回答 162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 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q2 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)

#### 【良かった点】

- ・丁寧でわかりやすく、不安が払拭されました。
- ・はきはきして気持ちよかった。
- ・非常に簡潔に話して頂きよかった。
- ・迅速な対応で、文句のつけようがない。
- ・話すスピードも対応の仕方もすべて良かったと思う。

#### 【気になる点】

- ・専門的な言葉は、もう少しゆっくりの方がメモを取りやすい。
- ・もう少し大きめの声をお願いします。

## 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 9.5 点】

### ■ アンケートを終えて

今回のアンケートは、516 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！