

◆2014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 2014年9月1日 月曜日から9月24日 水曜日
(土、日、祝を除く16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

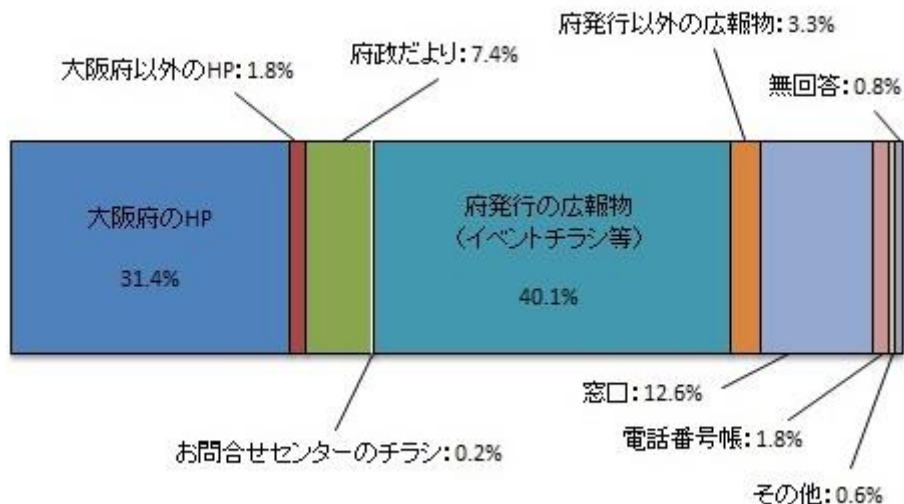
アンケート総依頼数:666件 (前回 693件)

有効回答 506件 (前回 519件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)160件 (前回未回答 174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】

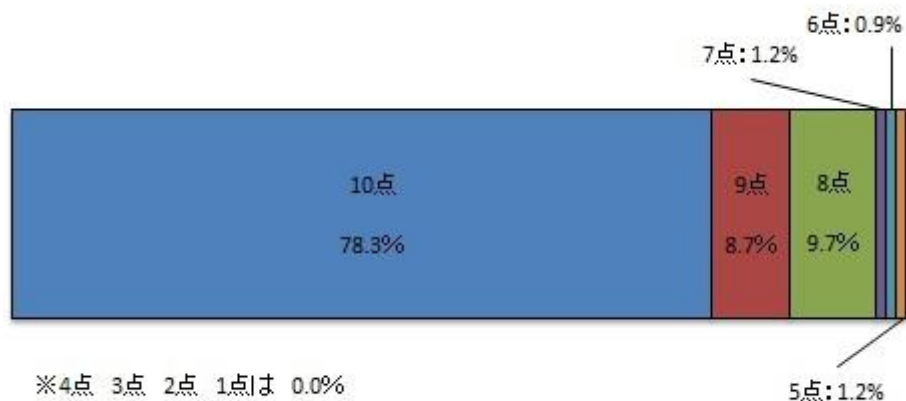
- ・ 詳しく教えてくれて助かりました。
- ・ 不明な点を素早く教えてくれた。
- ・ メモをとるのにちょうど良いスピードで話してくれた。
- ・ 安心できる対応で、問い合わせて良かった。
- ・ きちんと1つ1つ答えてもらったので良かった。
- ・ 難しい言葉を使わないようにしてくれたので、大変分かりやすかった。
- ・ うまく説明できなかったにもかかわらず、すぐに理解していただき安心できた。

【気になる点】

(ご回答なし)

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、506 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！