府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告

**◆2015年11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！！

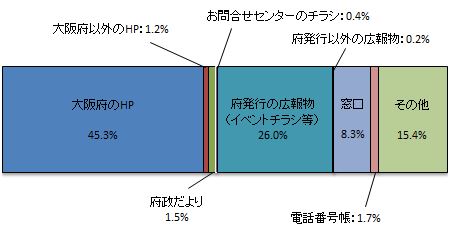
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2015年11月2月　月曜日から11月30日　月曜日 （土、日、祝を除く19日間実施） 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による 問合せの際に、オペレーターがアンケート形式で ヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

■　調査結果

　　アンケート総依頼数：707件　（前回681件）

　　有効回答519件　（前回516件）  
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）188件　（前回未回答165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？**



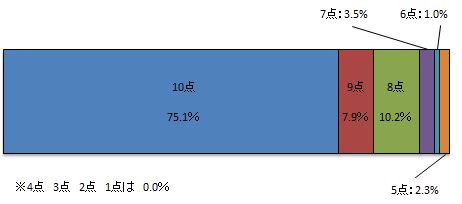
**２　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、  
　　　気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

■　府民の声（一部抜粋）

　【良かった点】  
　・ きめ細やかな案内でよかった。  
　・ しっかりと対応してもらい安心できた。  
　・ 担当へ転送されるかと思ったが、即答して頂いたのですごく助かった。  
　・ 丁寧で情報量も十分な説明があり、ありがたかった。  
　・ 親切でお役所仕事ではない対応に、勇気を出して電話してよかったと思った。  
　・ 硬い対応をされると思ったが、柔らかい口調で良かった。  
　・ いつもテキパキして丁寧。よく教育されており、驚きとともに感謝している。

　【気になる点】  
　・ はっきりとして丁寧でよかったが、少し早口だった。

**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？**



　　　　　【平均点9.5点】

**■　アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、519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！