

◆ 2016年10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 2016年10月31日 月曜日から12月1日 木曜日
(土、日、祝を除く22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

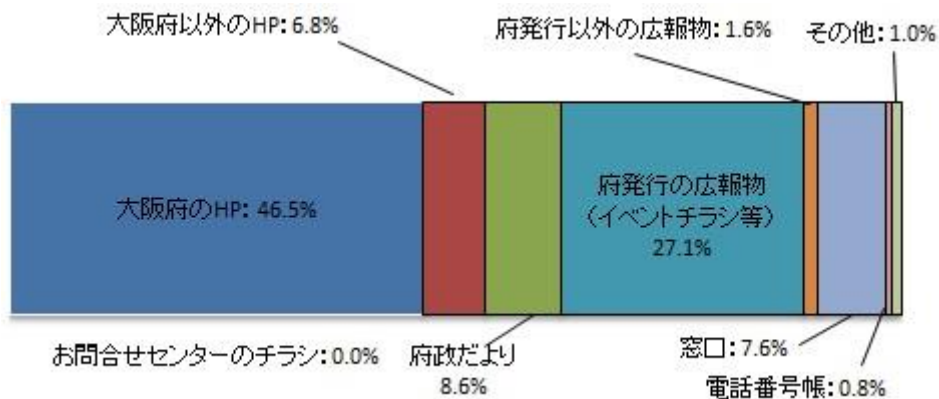
アンケート総依頼数:816件 (前回732件)

有効回答512件 (前回507件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)304件 (前回未回答225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すか？

■ 府民の声(一部抜粋)

【良かった点】

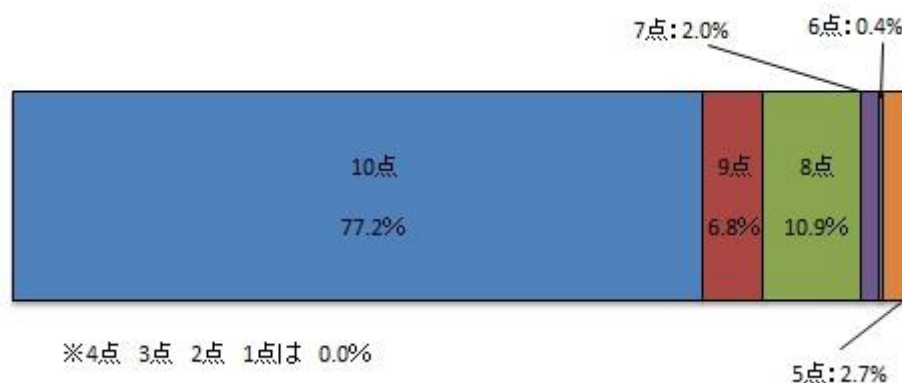
- ・ すばらしかった。最後の名乗りもちゃんとあった。
- ・ ゆっくり話してもらって聞きやすかった。
- ・ とても親切で言葉遣いも丁寧で良かったです。
- ・ 聴き取りやすく、メモを書き取るテンポに合わせて案内してくれて良かった。
- ・ 的確でよかった。はじめてなので不安だったが、連絡して良かった。
- ・ 担当課に振られると思ったが、センターで回答が得られて良かった。

【気になる点】

- ・ イベントのキャンセルをするのに、受付番号以外に名前の漢字や電話番号までいう必要があるのかと思った。

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、512 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！