**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

**◆2017年5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！！

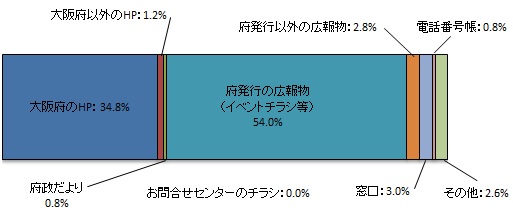
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2017年5月29日（月曜日）から7月13日（木曜日） 土、日、祝を除く34日間実施 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による問合せの際に、オペレーターがアンケート形式でヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

■　調査結果

　　アンケート総依頼数：759件　（前回816件）

　　有効回答504件　（前回512件）  
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）255件　（前回未回答304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？**



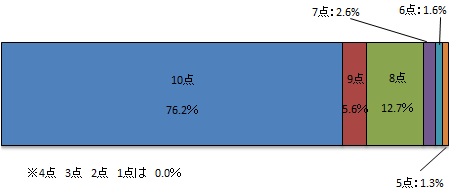
**２　対応に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、  
　　　気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

■　府民の声　（一部抜粋）

　【良かった点】  
　・ わかりにくい質問に対してもきちんと答えてくれた。  
　・ 詳しく教えてもらえてよかった。  
　・ 質問の内容に合った答えが聞けて良かった。  
　・ こちらの話しをきちんと聞いてから説明してくれたので、よかった。  
　・ 唐突な質問に素早く返答してくれてよかった。  
　・ 対応がスムーズですぐに不明点が解決できた。  
　・ リーフレットだけでは難しかったので、細かく説明してもらえてよかった。  
　・ 大阪府はアンケートをして感心です。他の県も見習うべきです。

　【気になる点】  
　・ もう少しゆっくりしゃべってもよかった。  
　・ 案内の時はよかったが、出た時に名前が聞き取れなかった。  
　・ 工場からかけているので、案内の声が小さく聞こえた。

**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、504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！