府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告

**◆2018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 | 2018年10月22日（月曜日）から12月12日（水曜日） 土、日、祝を除く37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：703件　（前回738件）  
　　有効回答510件　（前回510件）  
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）193件　（前回未回答228件）

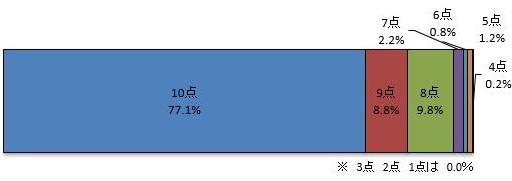
**１　認知経路  
Q1　【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになりましたか？**



**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】  
　・ 落ち着いた応対で安心して聞けた。また、問合せ先も教えてもらえてよかった。  
　・ ゆっくり話してもらえてよくわかった。  
　・ 自分が聞きたかった事を答えてくれて有り難かった。  
　・ こちらが間違えたことを言っても、丁寧に教えてくれたので良かった。  
　・ すぐに答えが得られてよかった。  
　・ ゆっくりでよく分かった。声のトーンもちょうど良い。  
　・ 不安が解消されて良かった。  
　・ わからない点を的確にわかるように説明してもらえて良かった。  
  
　【気になる点】  
　・ 授業料無償化制度自体が難しく、わかりにくい。   
　・ 授業料無償化制度の案内がわかりにくすぎた。案内を急がれている印象があった。

**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、510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！