

## 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

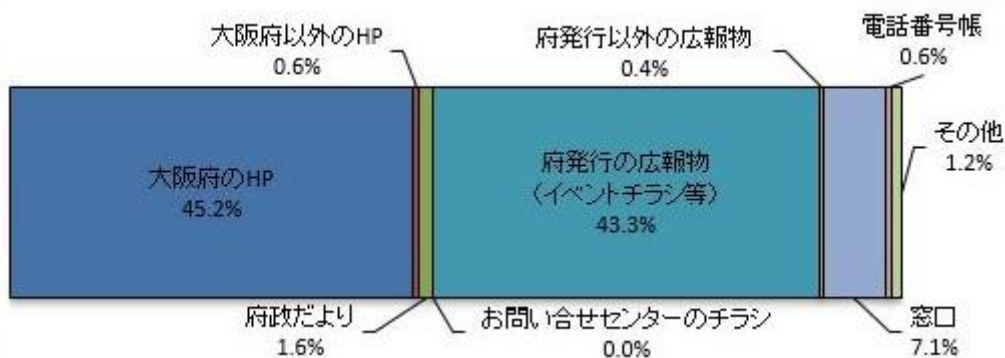
アンケート総依頼数:703件 (前回738件)

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】

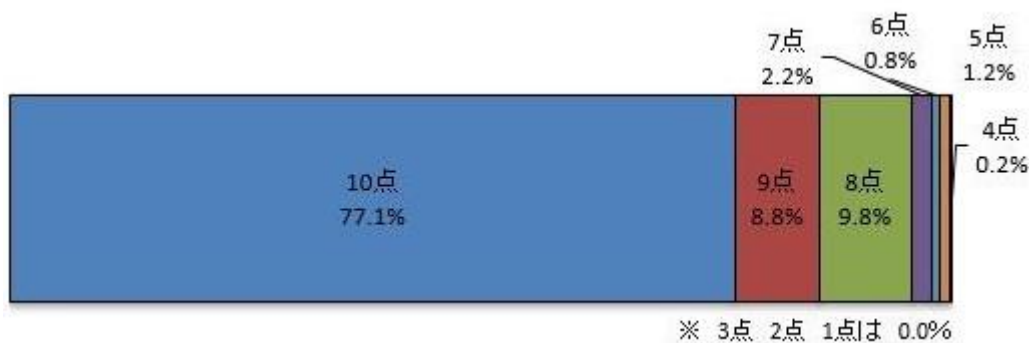
- ・ 落ち着いた応対で安心して聞けた。また、問合せ先も教えてもらえてよかった。
- ・ ゆっくり話してもらえてよくわかった。
- ・ 自分が聞きたかった事を答えてくれて有り難かった。
- ・ こちらが間違えたことを言っても、丁寧に教えてくれたので良かった。
- ・ すぐに答えが得られてよかった。
- ・ ゆっくりでよく分かった。声のトーンもちょうど良い。
- ・ 不安が解消されて良かった。
- ・ わからない点を的確にわかるように説明してもらえて良かった。

#### 【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！