

府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

◆2019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 2019年5月27日(月曜日)から7月22日(月曜日)
土、日、祝を除く40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については府民の方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

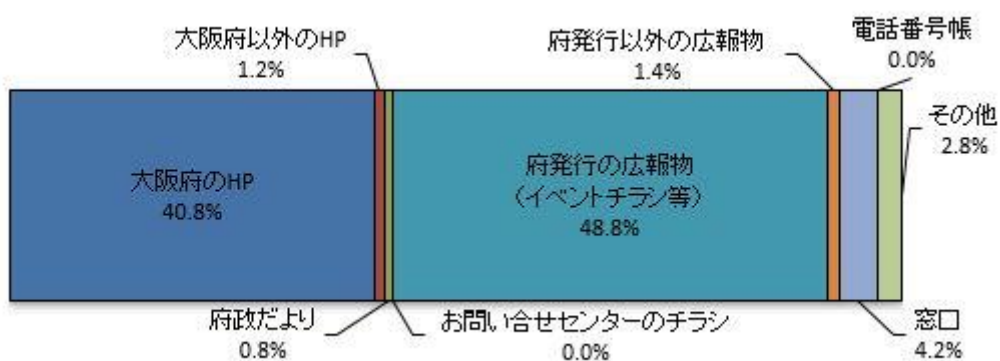
アンケート総依頼数:707件 (前回703件)

有効回答506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)201件 (前回未回答193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】

- ・ しっかり間を取り、丁寧に説明してくれた。
- ・ スピードがちょうどよく聞き取りやすい。
- ・ よく話を聞いてもらった。聞きたいことを的確に答えてもらった
- ・ 詳しく教えてもらってよかった。
- ・ 教えていただき、感謝しております。
- ・ 話しやすかった。ちゃんと話を聞いてもらえてよかった。
- ・ 声の大きさがちょうどよかった。
- ・ 丁寧でした。役所も同じ様に対応してほしいと思った。
- ・ 話すペースがゆっくりでよかった。

【気になる点】

- ・ 授業料無償化制度自体が難しいため、わかりやすく説明して欲しい。
- ・ 授業料無償化制度を説明するスピードが速い。

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、506 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！