**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

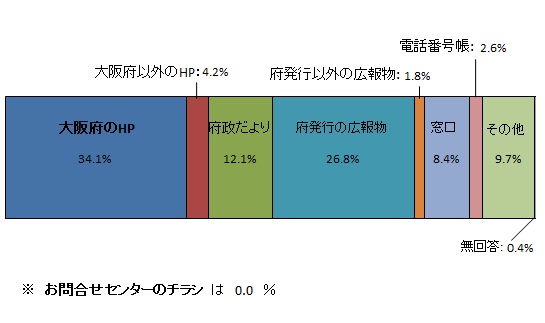
**◆ 2010年9月　府民の方へアンケートを実施しました！**

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！！

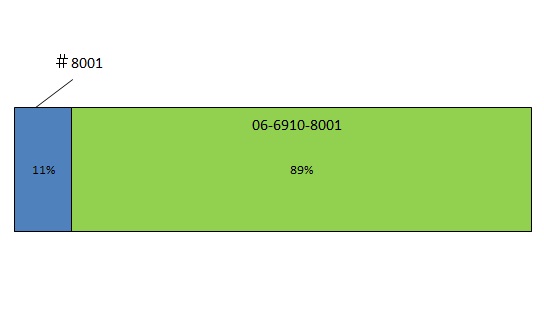
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2010年9月6日　月曜日から9月21日　火曜日 （土、日、祝を除く11日間実施） 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　クイックダイヤル（＃8001）利用の検証 ３　クイックダイヤルの認知経路調査 ４　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 府民からの電話による問合せの際に、オペレーターがアンケート形式でヒアリング |

■　調査結果  
　　アンケート依頼総数：559件（前回548件）  
　　（回答521件（前回510件）　未回答38件（前回38件））

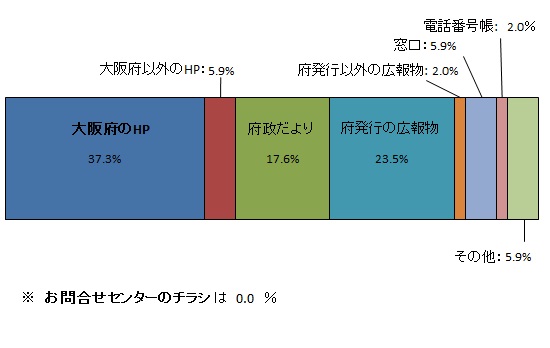
**１　認知経路  
Q1　【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになられましたか？**



**２　クイックダイヤル（＃8001）利用の検証  
Q2　【府民お問合せセンター】の電話番号は＃8001と06-6910-8001の2つがありますが、今日はどちらの番号におかけになりましたか？　※直通入電の場合**



**３　クイックダイヤル（＃8001）の認知経路  
Q3　クイックダイヤル（＃8001）の番号はどちらでお知りになられましたか？**



**４　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q4　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）

|  |  |
| --- | --- |
| 【話し方について】 ・わかりやすくて丁寧 ・聞きやすかった ・スピードがゆっくりでテンポがよかった | 【案内・応対全般】 ・的確（正確）に案内してもらえた ・親切に対応してくれた ・簡潔でよかった |
| 【不満点】 ・電話がなかなかつながらなかった ・保留時間が長い | ・声が小さかった |

**５　府民満足度（センター全体のサービスについて）  
Q5　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？**



■　アンケートを終えて

　　今回のアンケートは、521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！