

**◆2013年3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 | ２０１３年３月１日　金曜日から３月１８日　月曜日（土、日、祝を除く12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：671件　（前回762件）

　　有効回答509件　（前回546件）
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）162件　（前回216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）

　【話し方について】
　・ 丁寧、親切
　・ ゆっくりと話してもらって分かりやすかった
　・ メモやHPを見ながら聞くには丁度良いスピード

　【案内・応対全般】
　・ こちらの状況が見えているような案内をしてくれた
　・ やさしく説明してくれたので聞いていて安心できた
　・ また電話をしようと思う応対

　【気になる点】
　・ もう少しゆっくり話してくれるとわかりやすいと思った
　・ 話す時、滑舌に気をつけた方が良いと思う

**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、509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！