府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告

**◆2014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！！

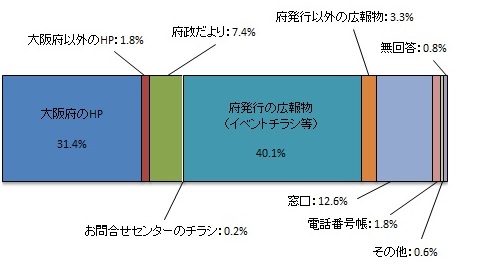
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2014年9月1日　月曜日から9月24日　水曜日 （土、日、祝を除く16日間実施） 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による 問合せの際に、オペレーターがアンケート形式で ヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

■　調査結果

　　アンケート総依頼数：666件　（前回693件）

　　有効回答506件　（前回519件）  
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）160件　（前回未回答174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？**



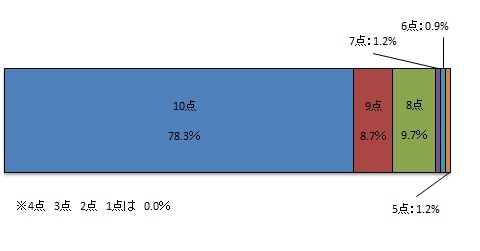
**２　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、  
　　　気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

■　府民の声（一部抜粋）

　【良かった点】  
　・ 詳しく教えてくれて助かりました。  
　・ 不明な点を素早く教えてくれた。  
　・ メモをとるのにちょうど良いスピードで話してくれた。  
　・ 安心できる対応で、問い合わせて良かった。  
　・ きちんと１つ１つ答えてもらったので良かった。  
　・ 難しい言葉を使わないようにしてくれたので、大変分かりやすかった。  
　・ うまく説明できなかったにもかかわらず、すぐに理解していただき安心できた。

　【気になる点】  
　（ご回答なし）

**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！