**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

**◆2016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！！

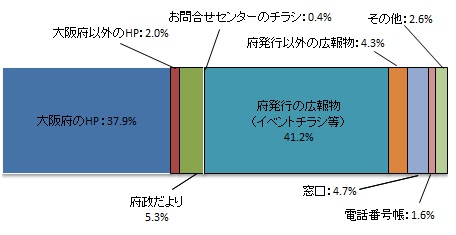
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2016年5月30日（月曜日）から7月20日（水曜日） 土、日、祝を除く37日間実施 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による 問合せの際に、オペレーターがアンケート形式で ヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

■　調査結果

　　アンケート総依頼数：732件　（前回707件）

　　有効回答507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）225件　（前回未回答188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？**



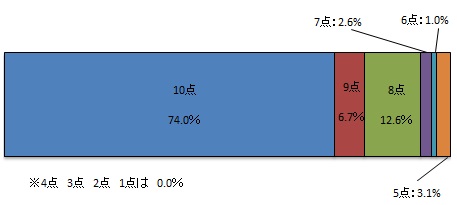
**２　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、  
　　　気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

■　府民の声（一部抜粋）

　【良かった点】  
　・ 積極的に話を聴いてくれる姿勢が声のトーンでわかったので相談しやすかった。  
　・ ゆっくり話してもらえて納得しました。  
　・ わかるまで十分説明してくれた。  
　・ 的確でわかりやすかった。大満足。  
　・ おだやかな口調でよかった。  
　・ 横暴な態度が全くなく、よかった。  
　・ とても優しく教えてもらった。  
　・ 要点をついて説明してもらえたのでよかった。  
　・ 復唱してくれたので、聞いてくれたのが実感できてこちらも話しやすかった。

　【気になる点】  
　・ 少し声が小さかった。  
　・ 制度の説明なので仕方ないと思うが、もっとざっくばらんに話したかった。

**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9.4点】

**■　アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、507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！