

◆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

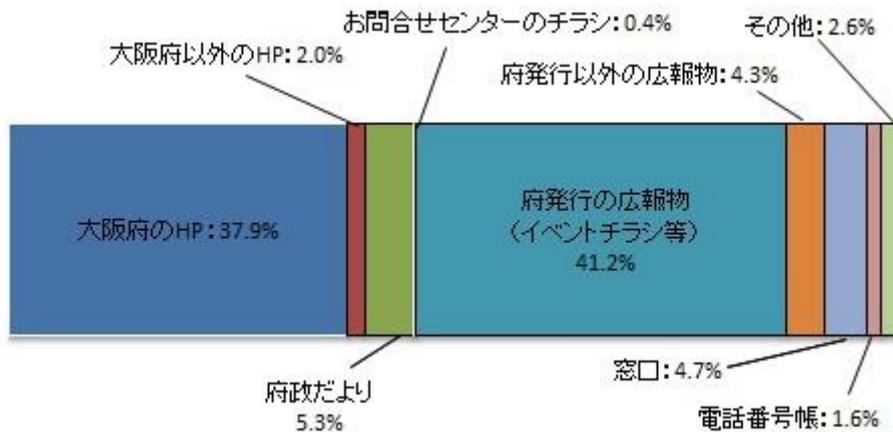
アンケート総依頼数:732件 (前回707件)

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 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q2 対応時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの対応で、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】

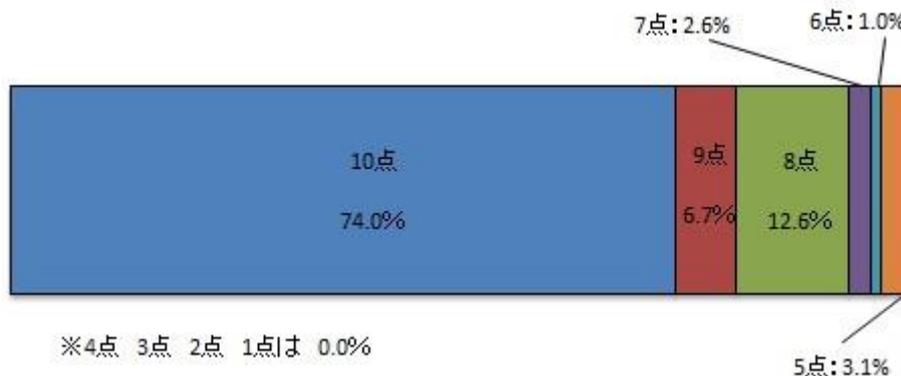
- ・積極的に話を聴いてくれる姿勢が声のトーンでわかったので相談しやすかった。
- ・ゆっくり話してもらえて納得しました。
- ・わかるまで十分説明してくれた。
- ・的確でわかりやすかった。大満足。
- ・おだやかな口調でよかった。
- ・横暴な態度が全くなく、よかった。
- ・とても優しく教えてもらった。
- ・要点をついて説明してもらえたのでよかった。
- ・復唱してくれたので、聞いてくれたのが実感できてこちらも話しやすかった。

#### 【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 わたくしの対応を含めまして、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！