**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

◆　2021年5月から府民の方へアンケートを実施しました（48日間）。

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

2021年5月24日 （月曜日）から2021年7月30日（金曜日）
9時から18時
土、日、祝日を除く48日間実施

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については府民の方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：　404件　（前回449件）
有効回答：　311件　（前回311件）
無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：　93件　（前回138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】

* 何度も同じ質問をしたにもかかわらず親切に対応してもらえた。
* 保留が長くなくよかった。
* ペースよく、歯切れよく、発音もはっきりしていた。
* 完璧。安心して聞けました。
* 簡潔でした。
* 違うことを聞いていたのに確認してくれたので間違えずにすみ、助かりました。

　【気になる点】

* 授業料無償化制度で、案内の中に難しい用語を含む場合は、ゆっくりと話してほしい。

**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？**

 

**アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、311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。