**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

◆　2023年5月から府民の方へアンケートを実施しました（54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

2023年5月22日 （月曜日）から2023年8月4日（金曜日）  
9時から18時  
土、日、祝日を除く54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

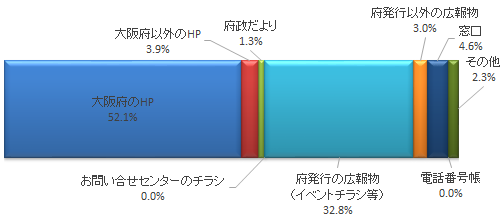
３．調査方法

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：　431件　（前回404件）  
有効回答：　305件　（前回304件）  
無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：　126件　（前回100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】

* いつも問合せの時は丁寧な対応をしてもらっています。
* 聞けて安心しました。
* 最高でした。
* 対応がよく、ゆっくり話していただき、わかりやすく助かりました。
* 助かりました。
* すばらしい。
* 待ち時間もなくスムーズだった。
* 話すスピードがよかった。
* 言葉遣いが良かった。
* 満足、頑張ってください。
* やさしく話してくれた。
* 私の言葉をくみとってもらえました。
* 手続きが初めてなので不安があったが、きちんと案内してもらって安心しました。

　【気になる点】

* 気になる点についての指摘はございませんでした。

**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？**



**アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、305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。