

# 府民アンケート実施結果報告

## 府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

2024 年 5 月から府民の方へアンケートを実施しました(38 日間)。

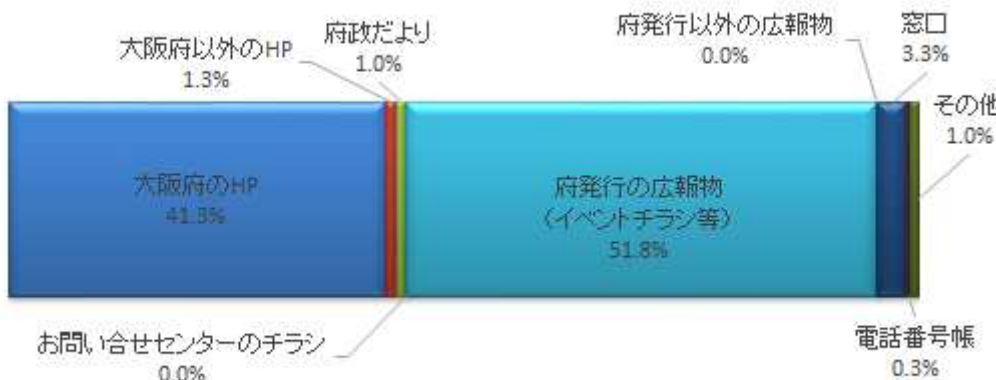
よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。  
ご協力ありがとうございました。

- 調査日時  
2024 年 5 月 27 日(月曜日)から 2024 年 7 月 18 日(木曜日)  
9 時から 18 時  
土、日、祝日を除く 38 日間実施
- 調査目的  
府民お問合せセンターの認知経路調査  
オペレーターの対応評価調査  
府民お問合せセンターの対応満足度調査
- 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:407 件 (前回 393 件)  
有効回答:307 件 (前回 308 件)  
無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの):100 件 (前回 85 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すか？

#### 府民の声(一部抜粋)

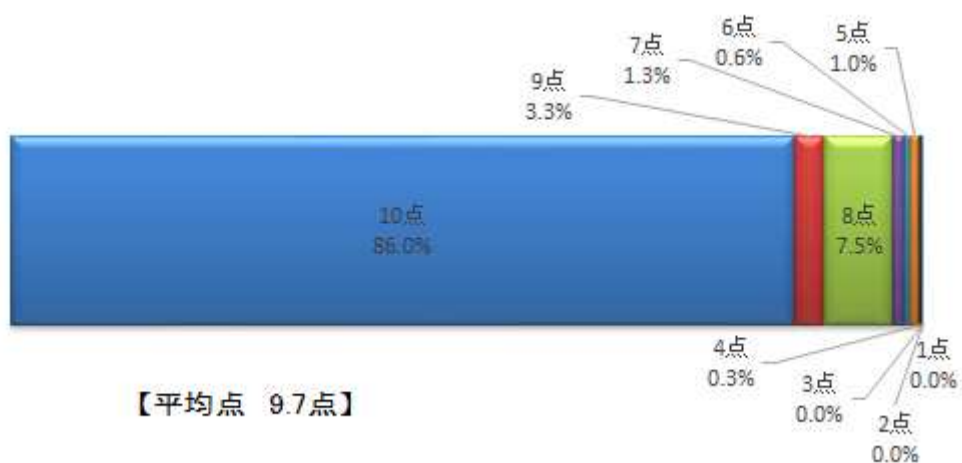
##### 良かった点

- 親切な対応で安心した。
- 聞き取りやすく、完璧だった。
- 的確で丁寧。
- 復唱してくれて良かった。
- わかりやすく、丁寧。
- 聞き取りやすい。
- 詳しく教えてもらったので、わかりやすかった。
- 最高です。

##### 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？



#### アンケートを終えて

今回のアンケートは、307 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。