

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10月から府民の方へアンケートを実施しました(44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10月28日(月曜日)から2024年12月27日(金曜日)
9時から18時
土、日、祝日を除く44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

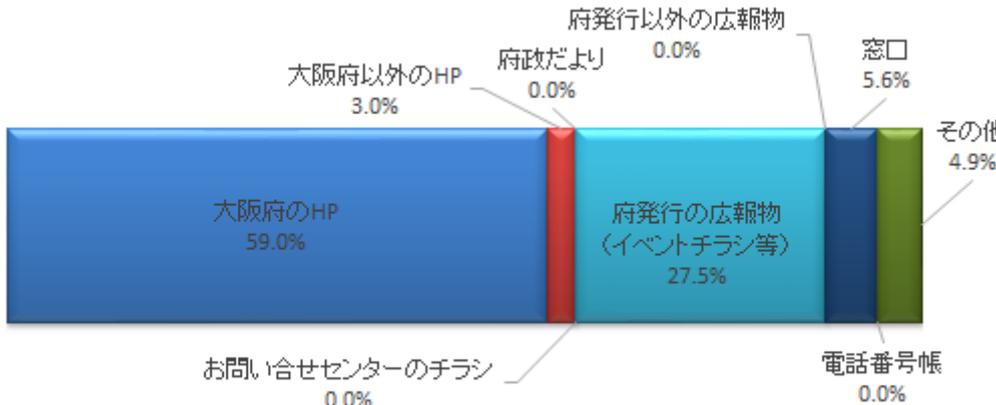
調査結果

アンケート総依頼数:412件(前回407件)

有効回答:305件(前回307件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの):107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？



認知経路は、大阪府のホームページが 59.0%、大阪府以外のホームページが 3.0%、府政だよりが 0.0%、お問合せセンターのチラシが 0.0%、府発行の広報物(イベントチラシ等)が 27.5%、府発行以外の広報物が 0.0%、窓口(市町村・相談機関等から紹介)5.6%、電話番号帳(104)が 0.0%、その他が 4.9%でした。

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)

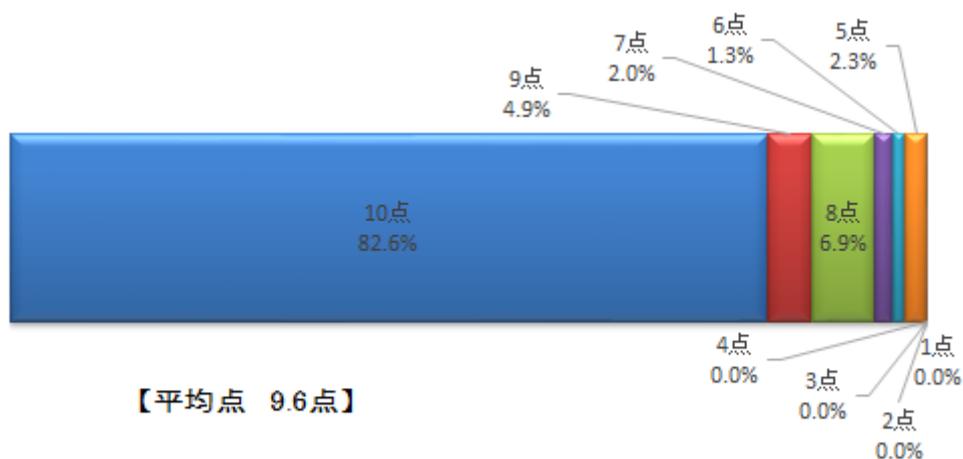
良かった点

- 丁寧。
- 的確。
- 簡潔。
- 大満足。
- わかりやすい。
- ハキハキしていた。
- 聞き取りやすい。
- ゆっくり大きくはっきり説明してもらった。
- 親切。
- スピーディー。

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？



満足度は、10 点が 82.6%、9 点が 4.9%、8 点が 6.9%、7 点が 2.0%、6 点が 1.3%、5 点が 2.3%、4 点・3 点・2 点・1 点が 0.0%でした。

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。