****

**◆ 2009年3月　アンケート実施結果報告**

|  |  |
| --- | --- |
| 調査日時 | 2009年3月3日　火曜日から3月17日　火曜日　（11日間実施）9時から18時 |

■　調査結果

　　アンケート依頼総数：488件（前回346件）
　　回答442件（前回305件）　未回答46件（前回41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られましたか？**



**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、良かった点、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）

|  |  |
| --- | --- |
| 【話し方について】・話すスピードがよい・言葉遣いが丁寧・美しいと思う | 【案内・応対全般】・案内が詳細である・的確に答えをもらえた |
| 【不満点】・待ち時間が長い・対応はよかったがスムーズさに欠ける | ・必要な部分だけを教えて欲しかった・短く案内したほうがよい |

**３　応対満足度（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**

今回のアンケートも引き続き、回答総数　442件　と、多くのご協力をいただきました。
オペレーターの評価については、話し方、案内・応対全般において、「丁寧である」「わかりやすい」「回答が的確」というような、良いご意見をたくさんいただきましたが、一方で前回同様、「案内が長い」「保留が長い」等、案内時間に対する厳しいご評価もございました。
お待ちいただいているお客様の気持ちを理解し、正確かつスピーディーなご案内をすることを、今後の大きな目標とし、ご案内に取り組んでまいります。
お問合せセンターに対する満足度については平均　9.4点（前回　9.3点）　と引き続き非常に高い評価を頂戴しました。ありがとうございました。