

府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

◆ 2011年9月 府民の方へアンケートを実施しました！

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 2011年9月1日 木曜日から9月8日 木曜日
(土、日、祝を除く6日間実施)
9時から18時
2. 調査目的
 - 1 府民お問合せセンターの認知経路調査
 - 2 クイックダイヤル(#8001)利用の検証
 - 3 オペレーターの対応評価調査
 - 4 府民お問合せセンターの対応満足度調査
3. 調査方法 府民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

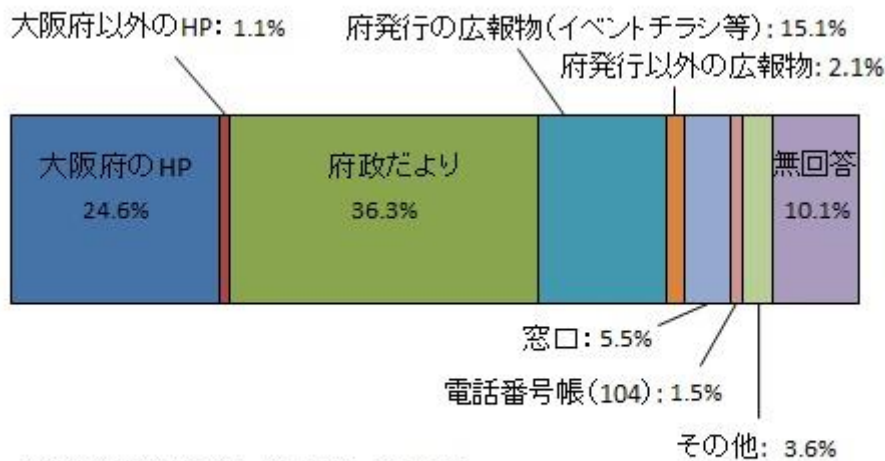
■ 調査結果

アンケート依頼総数:561件(前回567件)

(回答524件(前回531件) 未回答37件(前回36件))

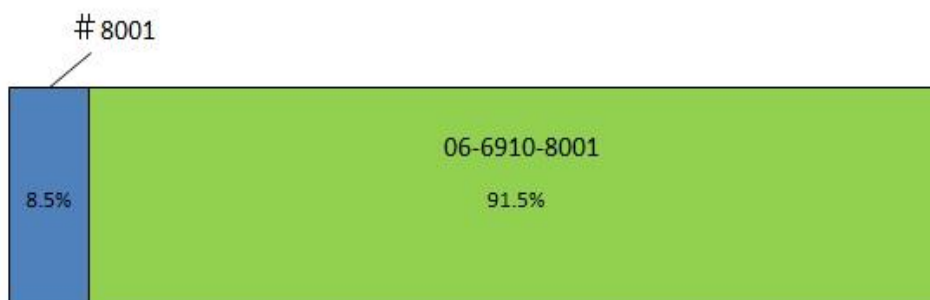
1 認知経路

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 クイックダイヤル(#8001)利用の検証

Q2 【府民お問合せセンター】の電話番号は#8001と06-6910-8001の2つがありますが、今日はどちらの番号におかけになりましたか？ ※直通入電の場合



3 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q3 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)

【話し方について】

- ・ わかりやすく丁寧
- ・ 滑舌が良くわかりやすかった
- ・ スピードがゆっくりでよいテンポだった

【案内・対応全般】

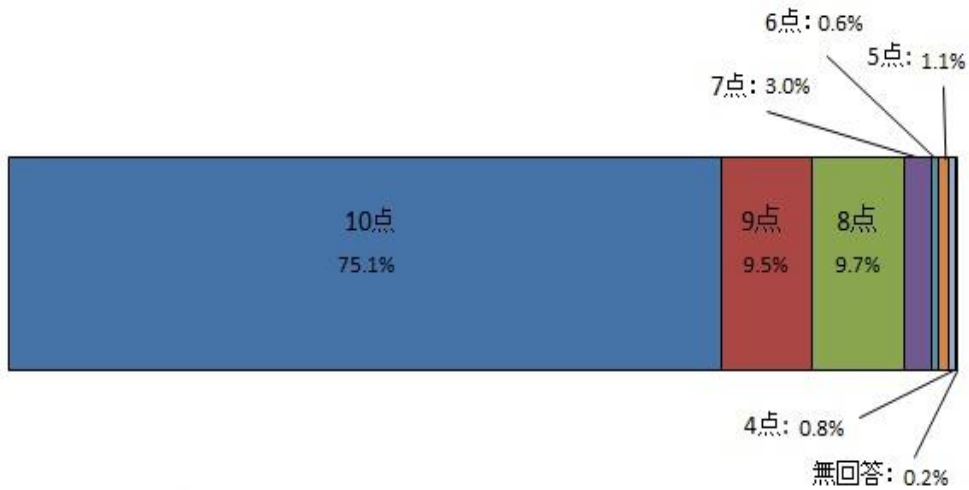
- ・ 的確(正確)に案内してもらえた
- ・ 役所の冷たいイメージではなく、温かく丁寧に対応して貰えて良かった
- ・ 簡潔で良かった
- ・ 思っていた以上に丁寧に教えて頂き電話のやり取りでPC操作方法も良くわかった
おかげで何度も問合せすることなく一度で済んだ

【不満点】

- ・ 電話がなかなかつながらない
- ・ 保留時間が長い
- ・ 声が小さかった
- ・ お客様と呼び方が腑に落ちない

4 府民満足度(センター全体のサービスについて)

Q4 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？



※ 3点 2点 1点は0.0%

【平均点 9.5 点】

■ アンケートを終えて

今回のアンケートは、524 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！