**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

**◆2012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！！

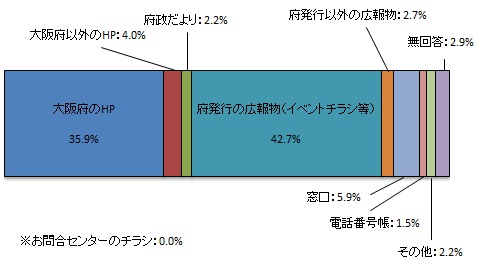
|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2012年9月18日　火曜日から10月2日　火曜日 （土、日、祝を除く11日間実施） 9時から18時 |
| ２．調査目的 | １　府民お問合せセンターの認知経路調査 ２　オペレーターの対応評価調査 ３　府民お問合せセンターの応対満足度調査 |
| ３．調査方法 | 調査目的１、２については府民からの電話による問合せの際に、オペレーターがアンケート形式でヒアリング 調査目的３は音声ガイダンスによる調査 |

■　調査結果

　　アンケート総依頼数：762件　（前回536件）

　　有効回答546件　（前回513件）  
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）216件　（前回未回答23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？**

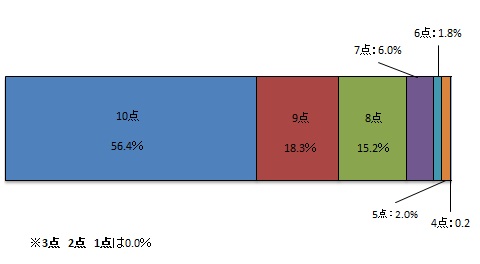
■　府民の声（一部抜粋）

　【話し方について】  
　・わかりやすく丁寧  
　・てきぱきと分かりやすかった  
　・気持ちよく聞くことができた  
　・ゆっくりと話てもらって分かりやすかった

　【案内・応対全般】  
　・的確（正確）に案内してもらえた。   
　・初めて電話したがこんなに親切だとは思わなかった  
　・インターネットを実際に一緒に見ながら案内されたのでわかりやすかった  
　・待ち時間が短くてよかった。

　【気になる点】  
　・回答を説明するスピードが少し早かったので、メモが取りづらかった  
　・丁寧すぎて話が長い

**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？**



　　　　　【平均点9.1点】

**■　アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、546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！