

◆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対応満足度調査
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

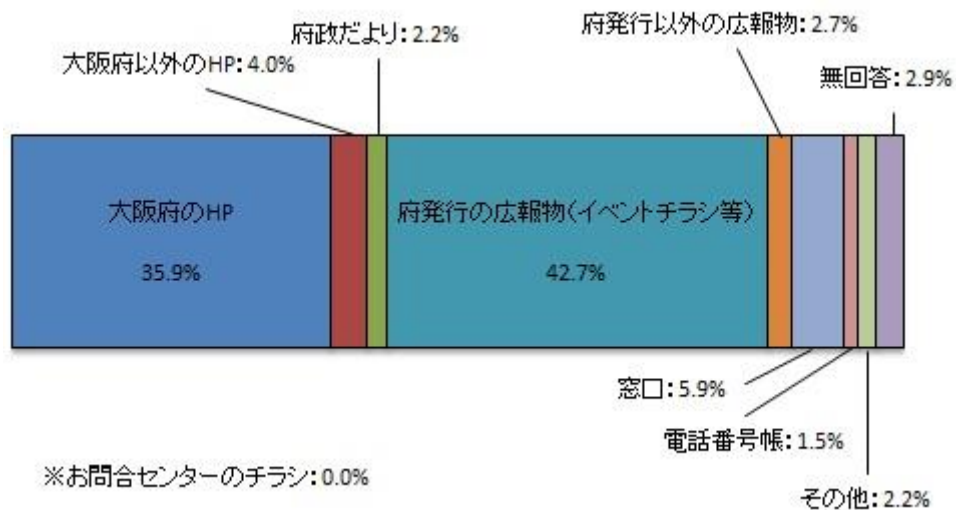
アンケート総依頼数:762件 (前回 536件)

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 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)

【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
- ・ゆっくりと話してもらって分かりやすかった

【案内・対応全般】

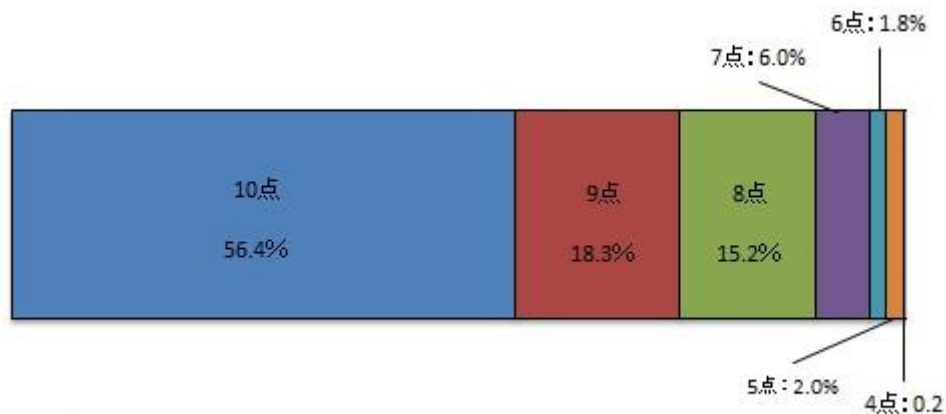
- ・的確(正確)に案内してもらえた。
- ・初めて電話したがこんなに親切だとは思わなかった
- ・インターネットを実際に見ながら案内されたのでわかりやすかった
- ・待ち時間が短くてよかった。

【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 9.1 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！