

◆2017年5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 2017年5月29日(月曜日)から7月13日(木曜日)
土、日、祝を除く34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 オペレーターへの対応評価調査
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

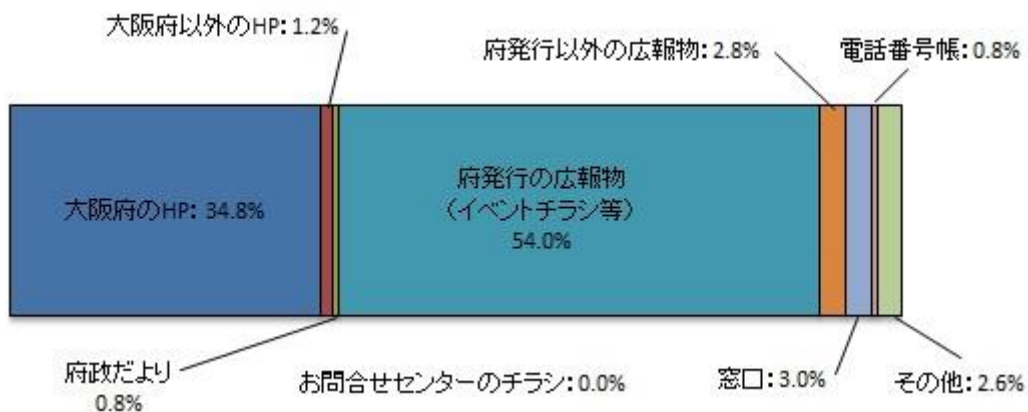
アンケート総依頼数:759件 (前回816件)

有効回答504件 (前回512件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)255件 (前回未回答304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）

【良かった点】

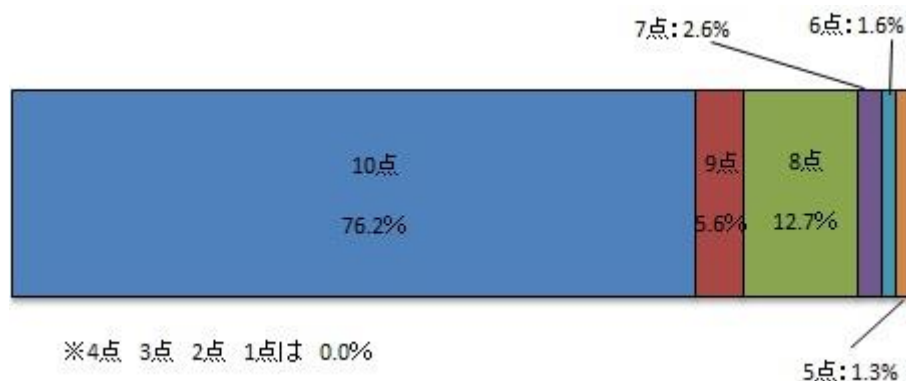
- ・ わかりにくい質問に対してもきちんと答えてくれた。
- ・ 詳しく教えてもらえてよかった。
- ・ 質問の内容に合った答えが聞けて良かった。
- ・ こちらの話をきちんと聞いてから説明してくれたので、よかった。
- ・ 唐突な質問に素早く返答してくれてよかった。
- ・ 対応がスムーズですぐに不明点が解決できた。
- ・ リーフレットだけでは難しかったので、細かく説明してもらえてよかった。
- ・ 大阪府はアンケートをして感心です。他の県も見習うべきです。

【気になる点】

- ・ もう少しゆっくりしゃべってもよかった。
- ・ 案内の時はよかったが、出た時に名前が聞き取れなかった。
- ・ 工場からかけているので、案内の声が小さく聞こえた。

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？



【平均点 9.5 点】

■ アンケートを終えて

今回のアンケートは、504 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！