府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告

**◆2018年5月　府民の方へアンケートを実施しました！**

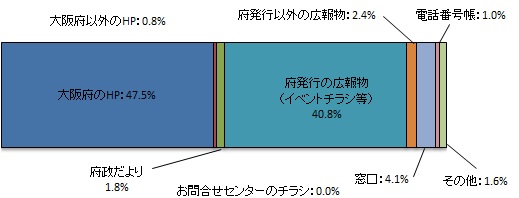
よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。  
ご協力ありがとうございました！！

|  |  |
| --- | --- |
| １．調査日時 | 2018年5月28日（月曜日）から8月10日（金曜日） 土、日、祝を除く54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：738件　（前回696件）  
　　有効回答510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）228件　（前回未回答183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？**



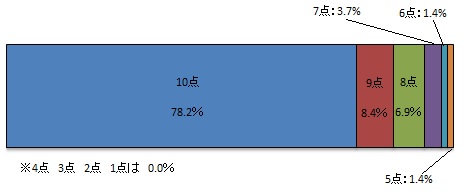
**２　応対に対する意見（オペレーターについて）  
Q2　応対時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの応対で、よかった点、  
　　 気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？**

**■**　府民の声（一部抜粋）

　【良かった点】  
　・ 説明がわかりやすく入電者の意図をくんだ回答でよかった。  
　・ スピーディーな対応でした。  
　・ 大切なところを復唱してくれた点がよかった。  
　・ 話すスピードが丁度良い。  
　・ 電話を取るのが早くてとてもよかった。  
　・ 理解ができていなかったがよくわかって安心した。  
　・ 分からないところを何度も繰り返し言ってくれたので良かった。聞き取りやすかった。  
　・ とても質問がしやすかったです。  
　・ 話を聞いていただき気持ちが和らいだ。

　【気になる点】  
　・ 教育職員免許状書換申請手続きの説明が長い。もっと簡単でも良い。   
　・ 授業料無償化制度がわかりづらい。制度に無知な者にも、わかる様な制度にしてもらいたい。

**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9.5点】**

**■　アンケートを終えて**

　　　今回のアンケートは、510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！