

**◆2019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 | 2019年5月27日（月曜日）から7月22日（月曜日）土、日、祝を除く40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については府民の方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：707件　（前回703件）
　　有効回答506件　（前回510件）
　　無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）201件　（前回未回答193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】
　・ しっかり間を取り、丁寧に説明してくれた。
　・ スピードがちょうどよく聞き取りやすい。
　・ よく話を聞いてもらった。聞きたいことを的確に答えてもらった
　・ 詳しく教えてもらってよかった。
　・ 教えていただき、感謝しております。
　・ 話しやすかった。ちゃんと話を聞いてもらえてよかった。
　・ 声の大きさがちょうどよかった。
　・ 丁寧でした。役所も同じ様に対応してほしいと思った。
　・ 話すペースがゆっくりでよかった。

　【気になる点】
　・ 授業料無償化制度自体が難しいため、わかりやすく説明して欲しい。
　・ 授業料無償化制度を説明するスピードが速い。

**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、506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！