

◆　2019年10月から府民の方へアンケートを実施しました（50日間）。

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10月21日（月曜日）から2020年1月7日（火曜日）9時から18時土、日、祝を除く50日間実施 |
| 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：　727件　（前回707件）有効回答：　507件　（前回506件）無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：　188件　（前回201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】　・書きとめるのに、話すスピードがちょうど良かった。　・話しやすい雰囲気だった。　・聞きたい事を的確に答えてくれた。　・何度も同じ質問をしたのに、丁寧に答えてくれた。　・教えていただき、感謝しております。　・詳しく教えてもらってよかった。　・じっくり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。　・役所と違い、とても丁寧な対応だった。　・話すペースがゆっくりで聞き取りやすかった。 |
| 　【気になる点】　・授業料無償化制度自体が難しいため、もう少しわかりやすく説明して欲しかった。　・授業料無償化制度の案内で用いられる言葉が難しかった。 |

**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？**



**アンケートを終えて**

　　　今回のアンケートは、507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。