**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

◆　2020年11月から府民の方へアンケートを実施しました（56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

2020年11月24日 （火曜日）から2021年2月17日（水曜日）
9時から18時
土、日、祝を除く56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：　449件　（前回482件）
有効回答：　311件　（前回313件）
無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：　138件　（前回169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】

* 聞きたいことをわかりやすく教えてもらった。
* 知りたいことを全部知ることができ大満足。
* 質問内容に対する回答がシンプルでわかりやすかった。
* 聞きたいことを完璧に教えてもらった。
* 物腰が柔らかくてよかった。
* ひとつひとつ丁寧に案内してもらえたので、わかりやすかった。
* 会話に違和感がなかった。
* 話すスピードがちょうどよかった。

　【気になる点】

* 授業料無償化制度自体が難しいため、案内がわかりづらい。
* 授業料無償化制度では、案内の中に難しい用語が多いので、ゆっくりと話してほしい。

**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？**



**アンケートを終えて**

　　今回のアンケートは、311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。