

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. オペレーターへの対応評価調査
3. 府民お問合せセンターへの対応満足度調査

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

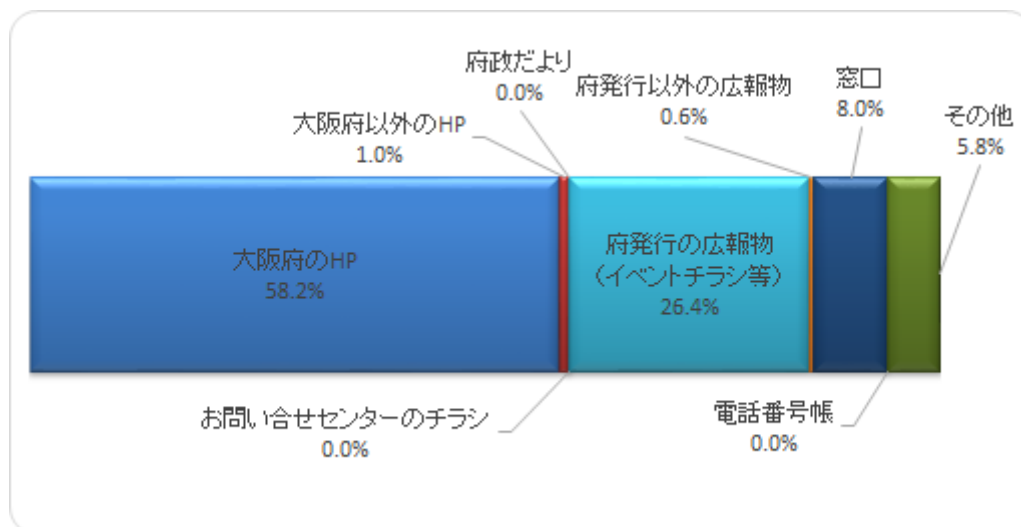
アンケート総依頼数：449件(前回482件)

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 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すか？

府民の声(一部抜粋)

【良かった点】

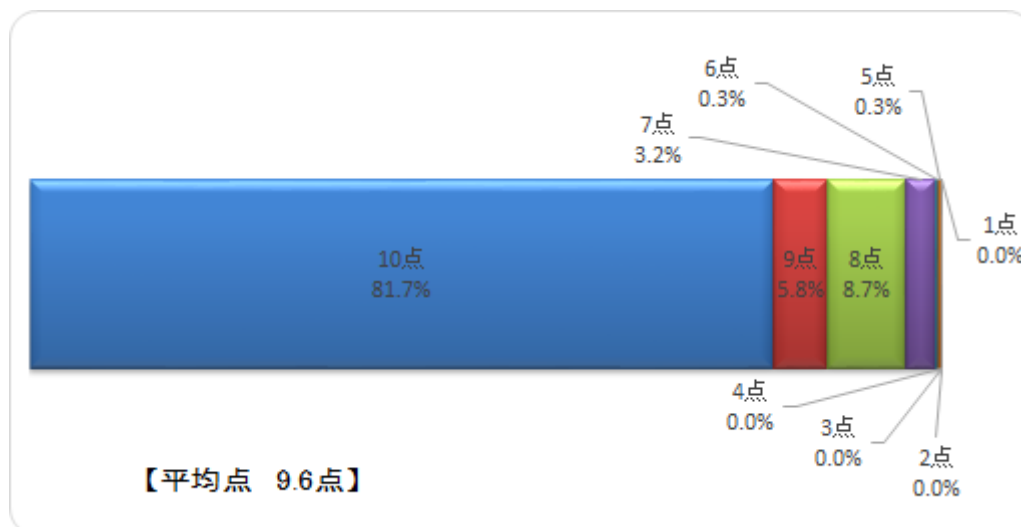
- 聞きたいことをわかりやすく教えてもらった。
- 知りたいことを全部知ることができ大満足。
- 質問内容に対する回答がシンプルでわかりやすかった。
- 聞きたいことを完璧に教えてもらった。
- 物腰が柔らかくてよかった。
- ひとつひとつ丁寧に案内してもらえたので、わかりやすかった。
- 会話に違和感がなかった。
- 話すスピードがちょうどよかった。

【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？



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。