

◆ 2009年3月 アンケート実施結果報告

調査日時 2009年3月3日 火曜日から3月17日 火曜日（11日間実施）
9時から18時

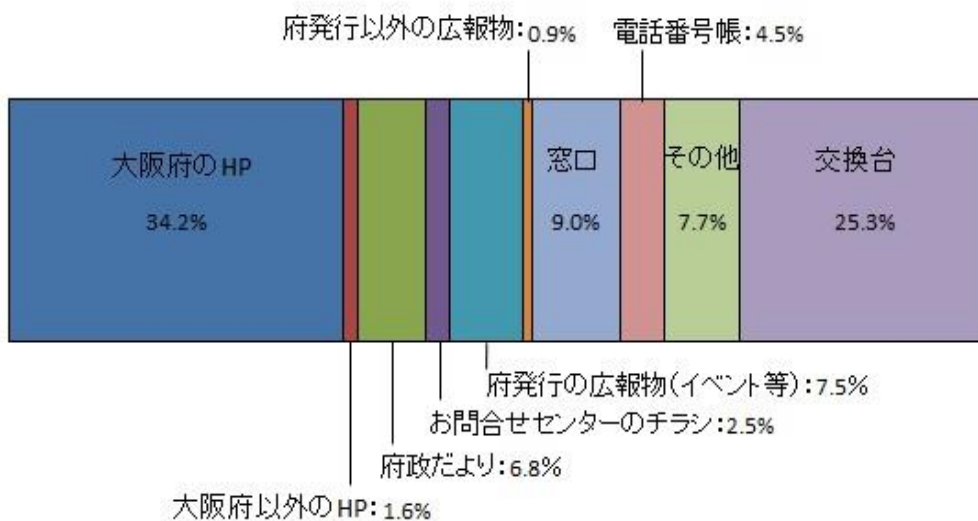
■ 調査結果

アンケート依頼総数:488件(前回346件)

回答442件(前回305件) 未回答46件(前回41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、良かった点、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)

【話し方について】

- ・話すスピードがよい
- ・言葉遣いが丁寧
- ・美しいと思う

【案内・対応全般】

- ・案内が詳細である
- ・的確に答えをもらった

【不満点】

- ・待ち時間が長い
- ・対応はよかったがスムーズさに欠ける

- ・必要な部分だけを教えて欲しかった
- ・短く案内したほうがよい

3 対応満足度(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？



平均 9.4点

■ アンケートを終えて

今回のアンケートも引き続き、回答総数 442 件 と、多くのご協力をいただきました。

オペレーターの評価については、話し方、案内・対応全般において、「丁寧である」「わかりやすい」「回答が的確」というような、良いご意見をたくさんいただきましたが、一方で前回同様、「案内が長い」「保留が長い」等、案内時間に対する厳しいご評価もございました。

お待ちいただいているお客様の気持ちを理解し、正確かつスピーディーなご案内をすることを、今後の大きな目標とし、ご案内に取り組んでまいります。

お問合せセンターに対する満足度については平均 9.4 点(前回 9.3 点) と引き続き非常に高い評価を頂戴しました。ありがとうございました。