

◆ 2009年9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 2009年9月7日 月曜日から9月30日 水曜日
(土、日、祝を除く15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 府民お問合せセンターの対応満足度調査
加えて、府民お問合せセンターHP のご案内・府庁代表電話より入電の
場合は、府民お問合せセンター直通番号のご案内
3. 調査方法 府民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

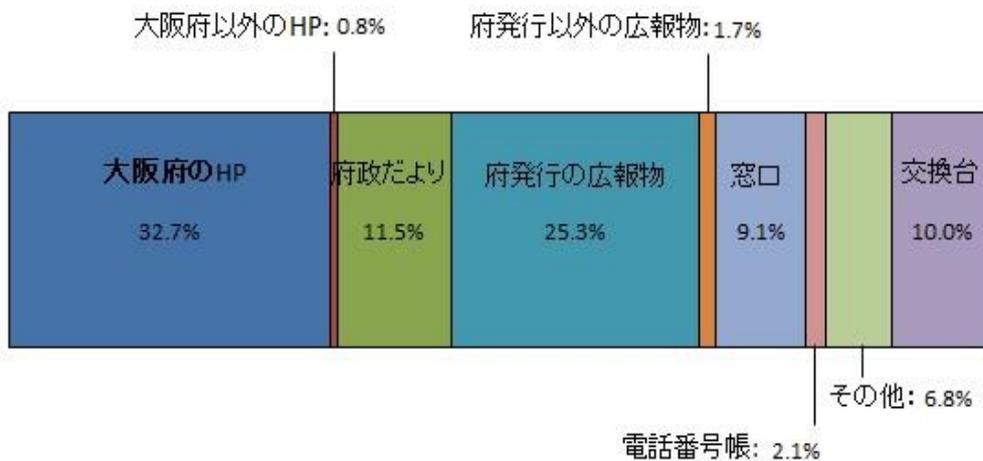
■ 調査結果

アンケート依頼総数:515件(前回488件)

回答471件(前回442件) 未回答44件(前回46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？



※ お問合せセンターのチラシは0.0%

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)

【話し方について】

- ・わかりやすくて丁寧
- ・聞きやすかった
- ・スピードがゆっくりでテンポがよかった

【案内・応対全般】

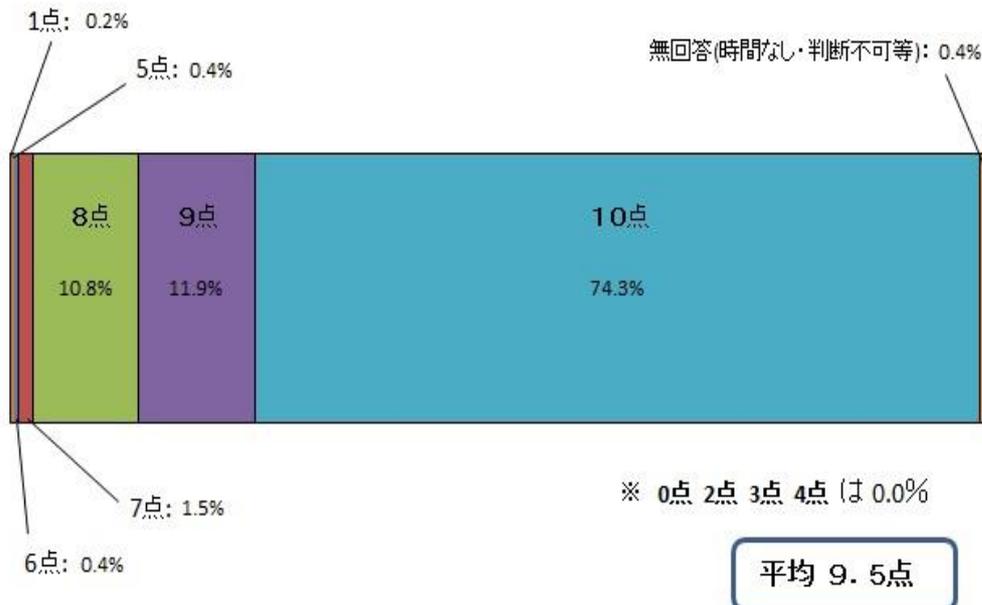
- ・的確(正確)に案内してもらえた
- ・親切に対応してくれた
- ・思っていたより親近感があった

【不満点】

- ・電話がなかなかつながらなかった
- ・声が小さかった
- ・保留時間が長い

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、回答総数 471 件と前回(442 件)と比べ更に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、話し方や案内・応対全般について、「簡潔である」「親切」「聞きやすい」等嬉しいご意見を前回よりも多くいただきました。

しかし一方で「繋がりにくい」「保留が長い」等の厳しいご意見もございました。

今後は、お客様をお待たせすることなく、スピーディでよりよいご案内が出来るようスキルアップに取り組み、みなさまにご満足いただける親しみやすいセンターを目指してまいります。

お問合せセンターに対する満足度については平均 9.5 点(前回 9.4 点)と前回に引き続き、非常に高い評価をいただきました。ありがとうございました。

また、府民お問合せセンターでは、『ワンストップ対応』を目標としております。

『ワンストップ対応』とは、『お客様のお問合せに対し、担当課へ取次することなく、府民お問合せセンターにて、すべて対応する』ということです。

今後も、みなさまのご意見・ご感想などございましたら、ぜひお聞かせください！！