

府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

◆ 2010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 2010年9月6日 月曜日から9月21日 火曜日
(土、日、祝を除く11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 クイックダイヤル(#8001)利用の検証
 - 3 クイックダイヤルの認知経路調査
 - 4 府民お問合せセンターの対応満足度調査
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

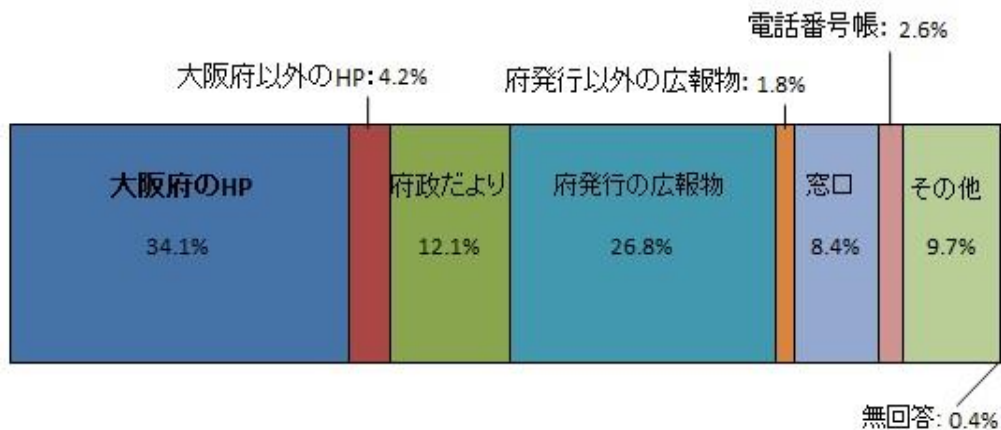
■ 調査結果

アンケート依頼総数:559件(前回548件)

(回答521件(前回510件) 未回答38件(前回38件))

1 認知経路

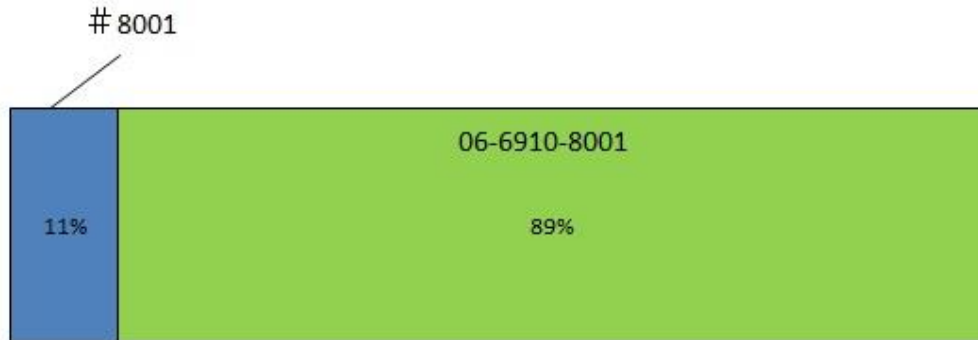
Q1 【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになりましたか？



※ お問合せセンターのチラシは 0.0 %

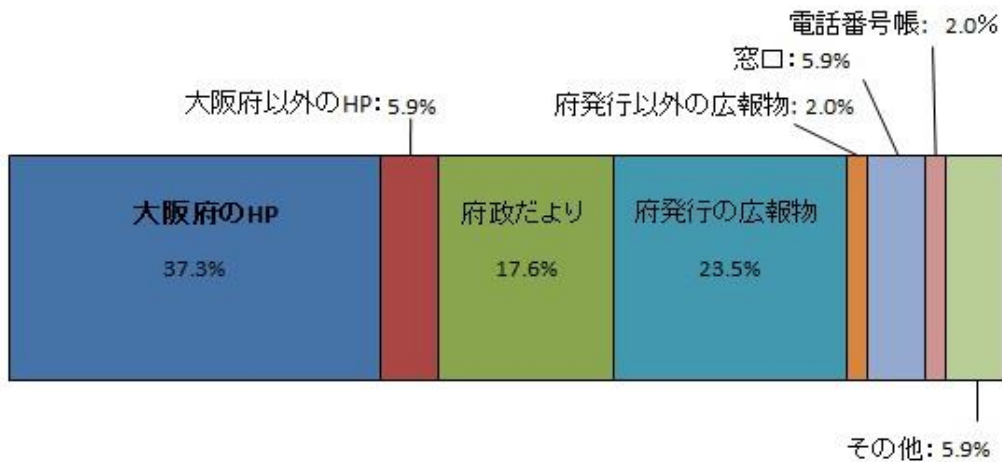
2 クイックダイヤル(#8001)利用の検証

Q2 【府民お問合せセンター】の電話番号は#8001と06-6910-8001の2つがありますが、今日はどちらの番号におかけになりましたか？ ※直通入電の場合



3 クイックダイヤル(#8001)の認知経路

Q3 クイックダイヤル(#8001)の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 %

4 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q4 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せんか？

■ 府民の声(一部抜粋)

【話し方について】

- ・わかりやすく丁寧
- ・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・対応全般】

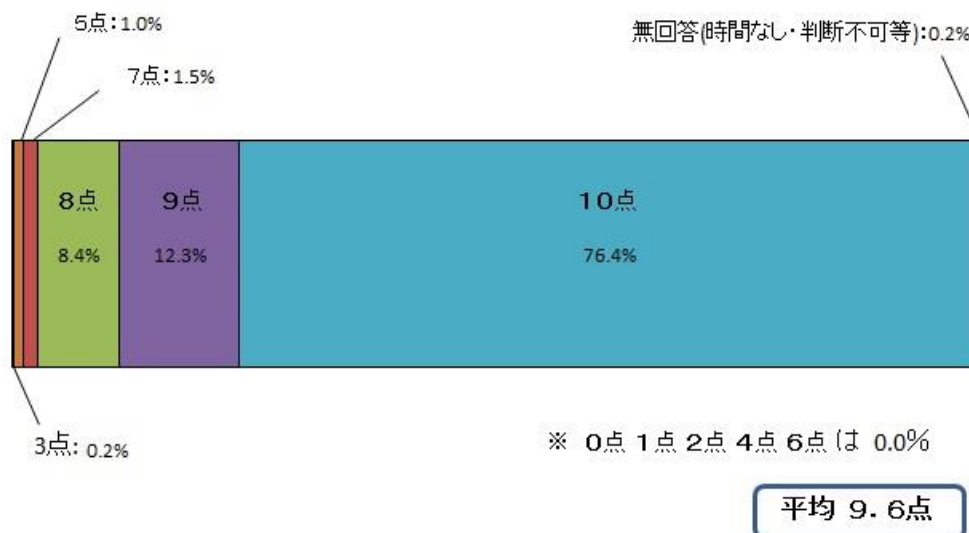
- ・的確(正確)に案内してもらえた
- ・親切に対応してくれた
- ・簡潔でよかった

【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

5 府民満足度(センター全体のサービスについて)

Q5 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、521 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！