

◆2011年3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 2011年3月1日 火曜日から3月8日 火曜日
(土、日、祝を除く6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 オペレーターの対応評価調査
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

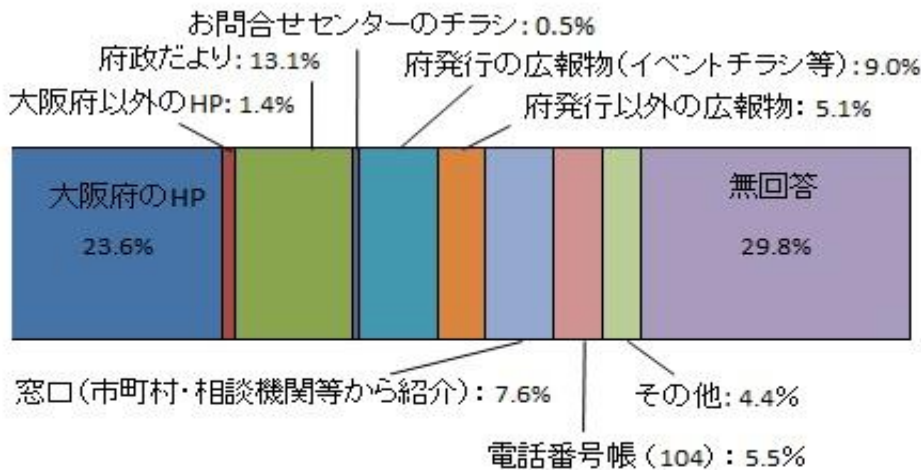
■ 調査結果

アンケート依頼総数:567件(前回559件)

(回答531件(前回521件) 未回答36件(前回38件))

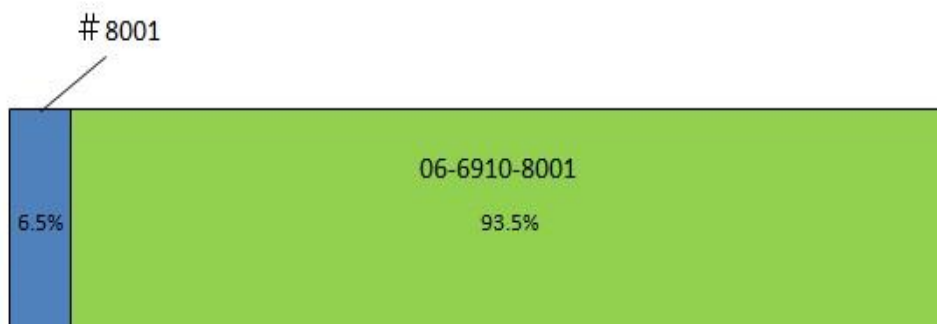
1 認知経路

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？



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 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q3 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よいテンポだった

【案内・対応全般】

- ・的確(正確)に案内してもらえた
- ・話しやすくスピーディーに答えて頂き、気持ち良く利用できて良かった。
- ・電話に出るのが早くて良かった。
- ・最初に名乗ってくれるので安心感がある。
- ・順序よくわかりやすく教えてくれた。

【不満点】

- ・保留時間が長い
- ・もう少しゆっくり話してもらう方がいい。

4 府民満足度(センター全体のサービスについて)

Q4 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？



【平均点 9.5 点】

■ アンケートを終えて

今回のアンケートは、531 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！