

◆2013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 2013年3月1日 金曜日から3月18日 月曜日
(土、日、祝を除く12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 オペレーターの対応評価調査
 - 3 府民お問合せセンターの対応満足度調査
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

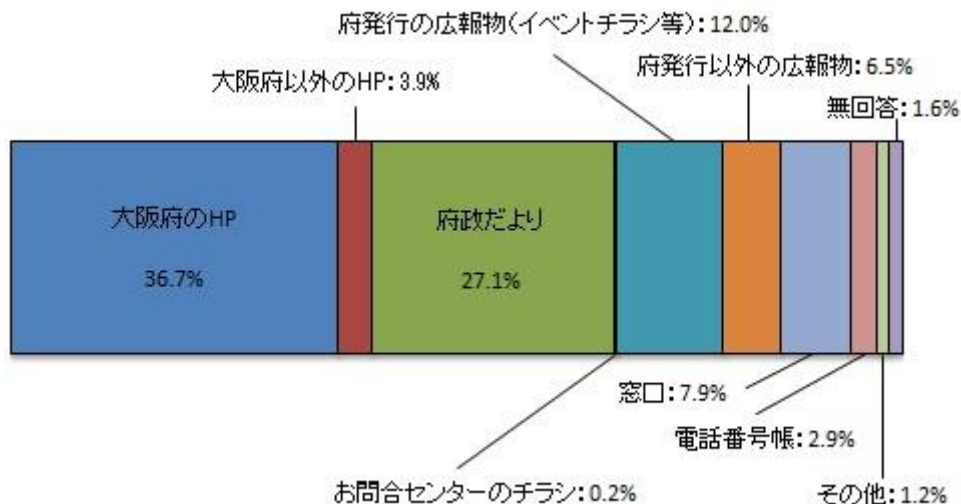
アンケート総依頼数:671件 (前回 762件)

有効回答 509件 (前回 546件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)162件 (前回 216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 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すか？

■ 府民の声(一部抜粋)

【話し方について】

- ・ 丁寧、親切
- ・ ゆっくりと話してもらって分かりやすかった
- ・ メモや HP を見ながら聞くには丁度良いスピード

【案内・応対全般】

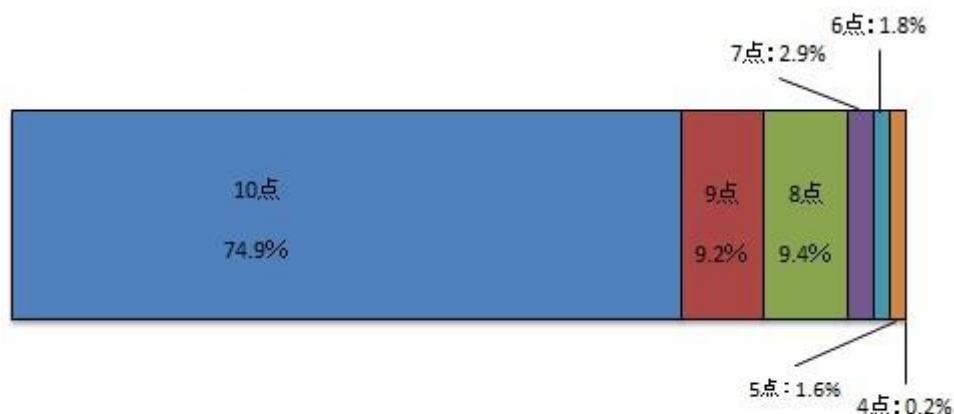
- ・ こちらの状況が見えているような案内をしてくれた
- ・ やさしく説明してくれたので聞いていて安心できた
- ・ また電話をしようと思う応対

【気になる点】

- ・ もう少しゆっくり話してくれるとわかりやすいと思った
- ・ 話す時、滑舌に気をつけた方が良いと思う

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？



※3点 2点 1点は0.0%

【平均点 9.5 点】

■ アンケートを終えて

今回のアンケートは、509 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！