

◆2015年6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 2015年5月25日 月曜日から6月17日 水曜日
(土、日、祝を除く18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

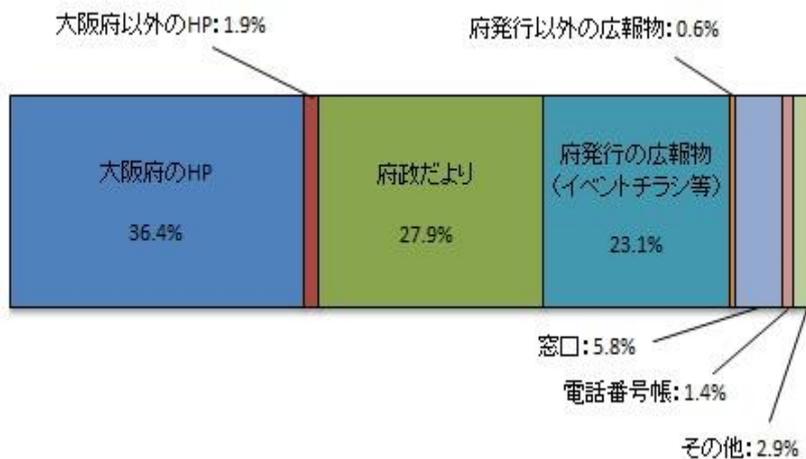
アンケート総依頼数:681件 (前回 668件)

有効回答 516件 (前回 514件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)165件 (前回未回答 154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せんか？

■ 府民の声(一部抜粋)

【良かった点】

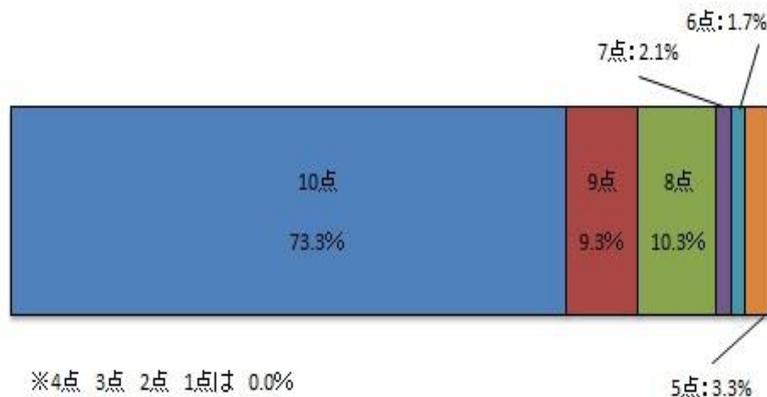
- ・ 明確な回答で助かった。
- ・ 詳しく教えてもらい助かりました。
- ・ インターネットで見るともすごくわかりやすかった。
- ・ 迅速に的確に判断して答えてくれたので良かった。
- ・ 想像以上に優しく対応してもらって非常に良かった。

【気になる点】

- ・ 案内はわかりやすかったが、少し早口だった。

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？



【平均点 9.4 点】

■ アンケートを終えて

今回のアンケートは、516 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！