

◆2015年11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11月2日月曜日から11月30日月曜日
(土、日、祝を除く19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

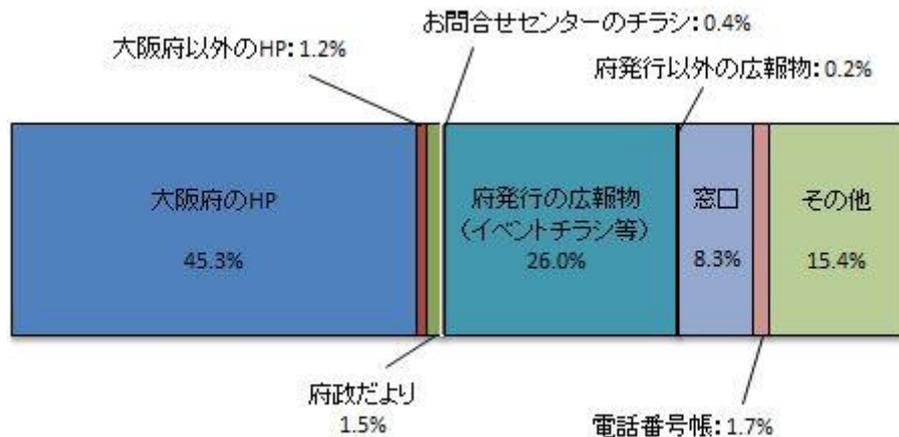
アンケート総依頼数:707件 (前回 681件)

有効回答 519件 (前回 516件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)188件 (前回未回答 165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 対応に対する意見(オペレーターについて)

Q2 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すか？

■ 府民の声(一部抜粋)

【良かった点】

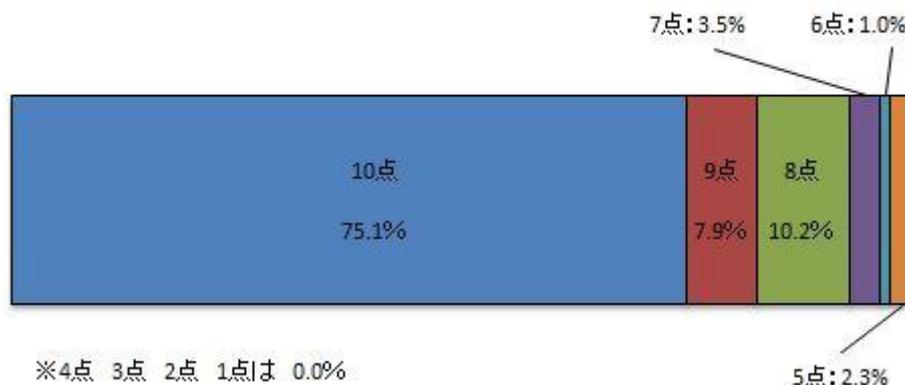
- ・ きめ細やかな案内でよかった。
- ・ しっかりと対応してもらい安心できた。
- ・ 担当へ転送されるかと思ったが、即答して頂いたのですごく助かった。
- ・ 丁寧で情報量も十分な説明があり、ありがたかった。
- ・ 親切でお役所仕事ではない対応に、勇気を出して電話してよかったと思った。
- ・ 硬い対応をされるかと思ったが、柔らかい口調で良かった。
- ・ いつもテキパキして丁寧。よく教育されており、驚きとともに感謝している。

【気になる点】

- ・ はっきりとして丁寧でよかったが、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、519 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！