

◆2017年10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 2017年10月30日(月曜日)から12月20日(水曜日)
土、日、祝を除く36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

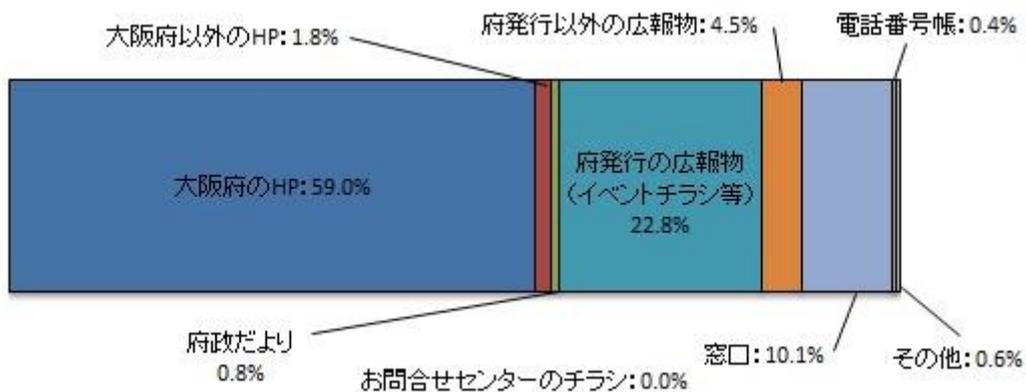
アンケート総依頼数:696件 (前回 759件)

有効回答 513件 (前回 504件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)183件 (前回未回答 255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せんか？

■ 府民の声(一部 抜粋)

【良かった点】

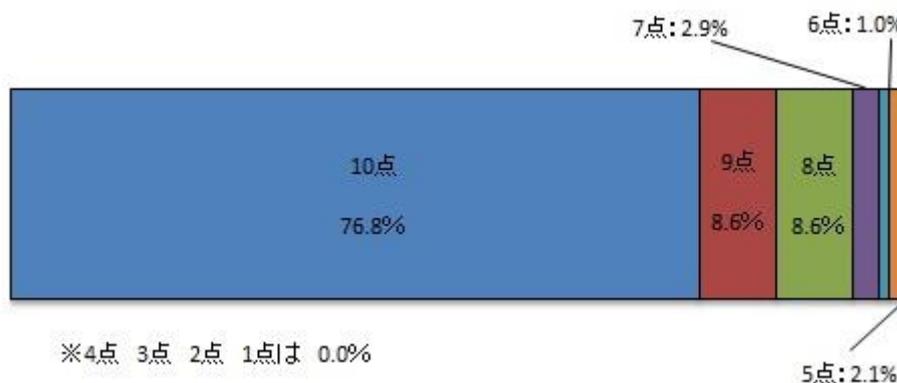
- ・ 何度もおなじ事を聞いたが、わかるように言葉を換えて案内してくれた。
- ・ 専門的な言葉がむずかしかったが、丁寧に説明してもらえてよかった。
- ・ 電話を取るのが早くとてもよかった。
- ・ 内容がとてもよくわかり勉強になった。
- ・ 手続きをしていないと焦っていたが、落ち着かせて丁寧に説明してくれて大変よかった。
- ・ 非常に丁寧でわかりやすく抜群でした。
こんな難しいことをスラスラ答えられて 素晴らしいです。
- ・ 親身になっていただけたことがよかった。
- ・ 安心して会話ができた。好印象でした。

【気になる点】

- ・ 私立無償化について、専門的な事に疎いので制度がわかりにくかった。
- ・ 私立無償化の判定金額がわかりづらい。もう少しわかりやすい制度にしてほしい。

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、513 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！