

◆2018年5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 2018年5月28日(月曜日)から8月10日(金曜日)  
土、日、祝を除く54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

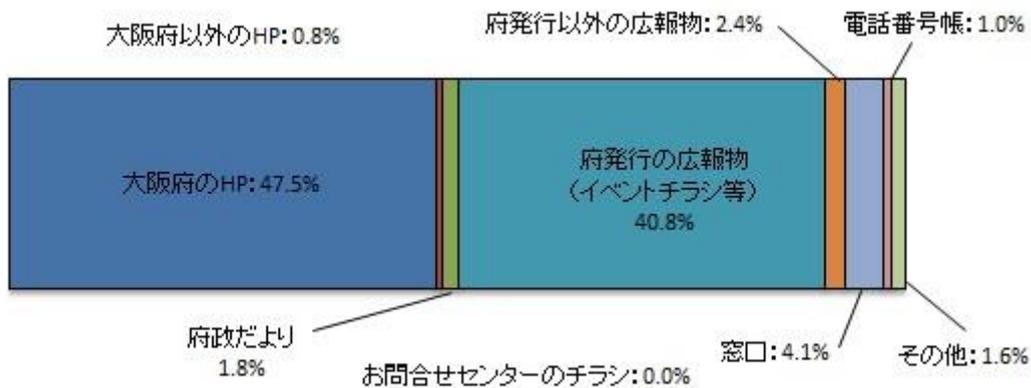
アンケート総依頼数:738件 (前回696件)

有効回答510件 (前回513件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)228件 (前回未回答183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】

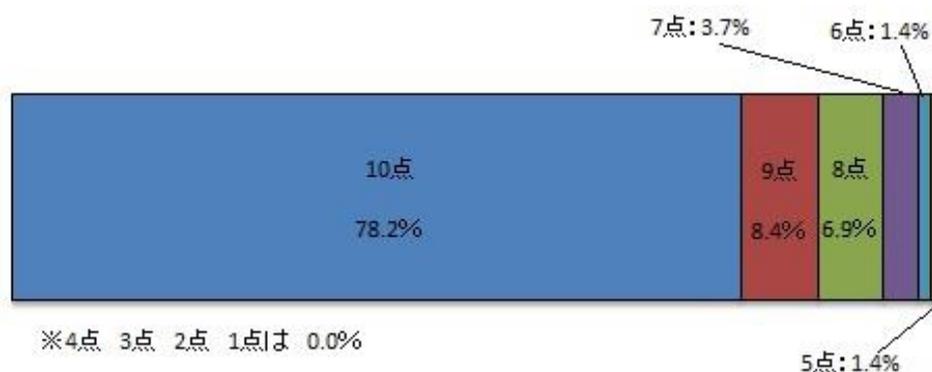
- ・説明がわかりやすく入電者の意図をくんだ回答でよかった。
- ・スピーディーな対応でした。
- ・大切なところを復唱してくれた点がよかった。
- ・話すスピードが丁度良い。
- ・電話を取るのが早くとてもよかった。
- ・理解ができていなかったがよくわかって安心した。
- ・分からないところを何度も繰り返し言うてくれたので良かった。聞き取りやすかった。
- ・とても質問がしやすかったです。
- ・話を聞いていただき気持ちが和らいだ。

#### 【気になる点】

- ・教育職員免許状書換申請手続きの説明が長い。もっと簡単でも良い。
- ・授業料無償化制度がわかりづらい。制度に無知な者にも、わかる様な制度にしてもらいたい。

## 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、510 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！