

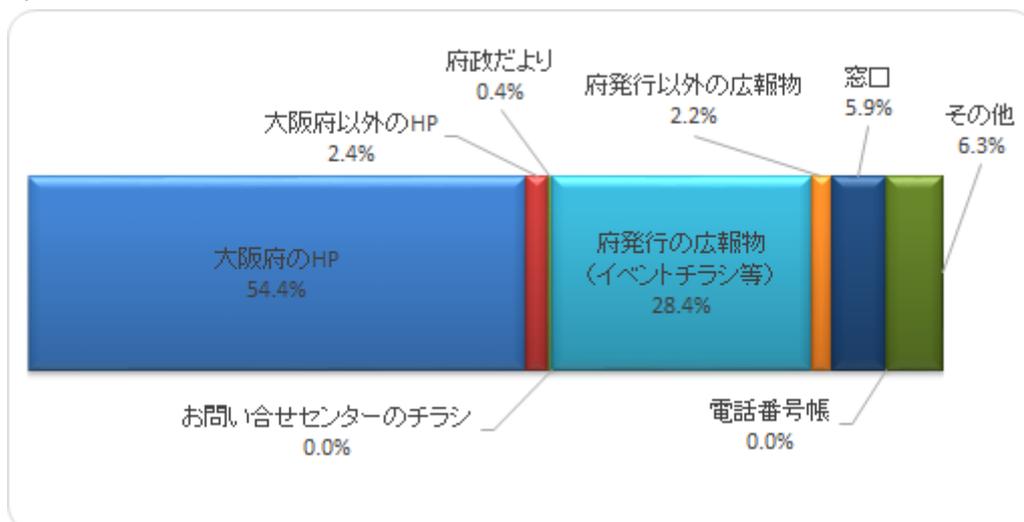
◆ 2019年10月から府民の方へアンケートを実施しました(50日間)。
 よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。
 ご協力ありがとうございました。

1. 調査日時 2019年10月21日(月曜日)から2020年1月7日(火曜日)
 9時から18時
 土、日、祝を除く50日間実施
2. 調査目的
 - 1 府民お問合せセンターの認知経路調査
 - 2 オペレーターへの対応評価調査
 - 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については府民の方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：727件（前回707件）
 有効回答：507件（前回506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201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】

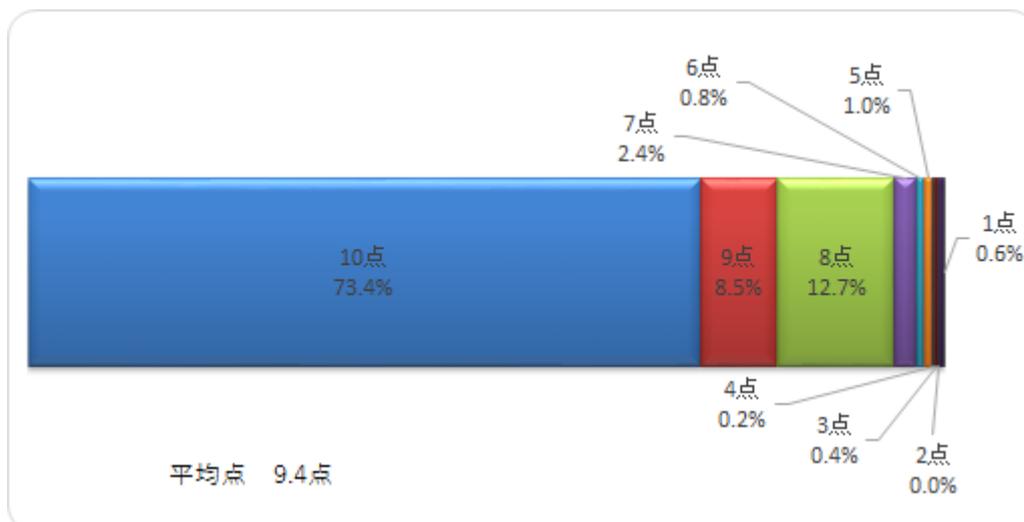
- ・書きとめるのに、話すスピードがちょうど良かった。
- ・話しやすい雰囲気だった。
- ・聞きたい事を的確に答えてくれた。
- ・何度も同じ質問をしたのに、丁寧に答えてくれた。
- ・教えていただき、感謝しております。
- ・詳しく教えてもらって良かった。
- ・じっくり話を聞いてもらえて良かった。
- ・声の大きさがちょうど良かった。
- ・役所と違い、とても丁寧な対応だった。
- ・話すペースがゆっくりで聞き取りやすかった。

【気になる点】

- ・授業料無償化制度自体が難しいため、もう少しわかりやすく説明して欲しかった。
- ・授業料無償化制度の案内で用いられる言葉が難しかった。

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？



アンケートを終えて

今回のアンケートは、507 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。