

府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

◆ 2020年7月から府民の方へアンケートを実施しました(44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

2020年7月27日(月曜日)から2020年9月29日(火曜日)

9時から18時

土、日、祝を除く44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

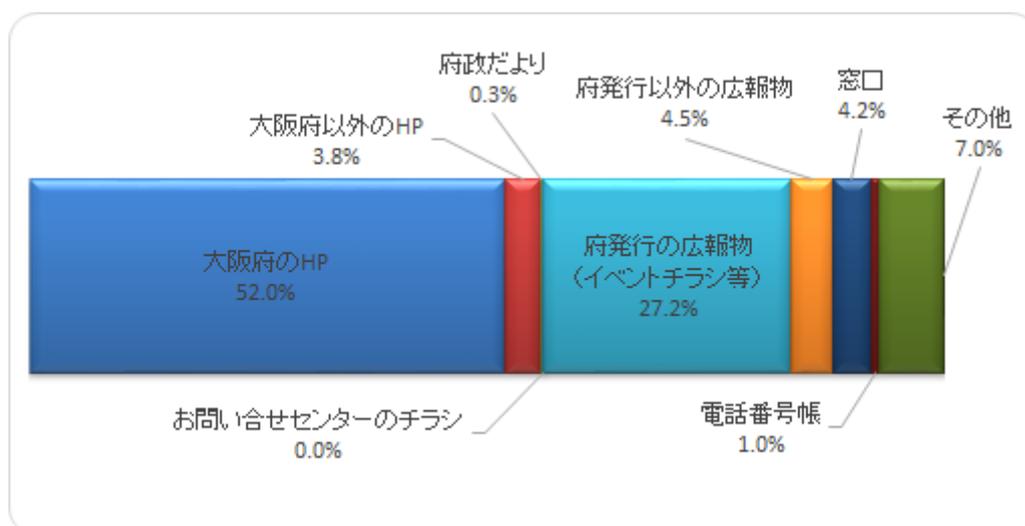
アンケート総依頼数：482件(前回727件)

有効回答：313件(前回507件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの)：169件(前回188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】

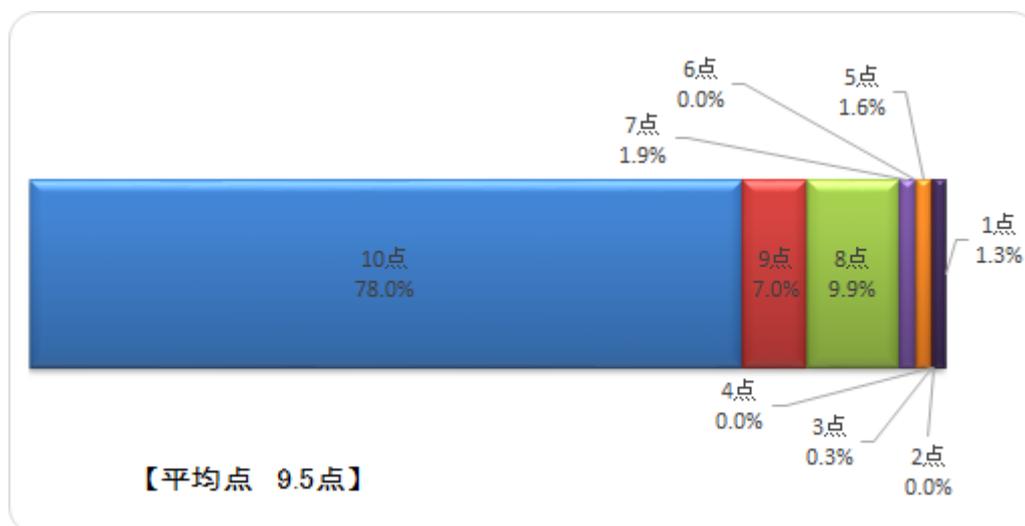
- 聞きたい事を的確に答えてもらった。
- ゆっくり話してもらったのでわかりやすかった。
- 詳しく教えてもらってよかった。
- 何度も同じことを聞いたが、わかるまで案内してくれた。
- 質問を最後まで聞いてもらったので、聞きたいことをしっかり伝えることができた。
- 物腰が柔らかくて話しやすかった
- 今まで電話をした窓口の中で、一番対応がよかった。

【気になる点】

- 授業料無償化制度自体が難しいため、案内がわかりづらい。
- 授業料無償化制度では、案内の中に難しい用語が多かったため、わかりづらかった。

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？



アンケートを終えて

今回のアンケートは、313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。