

府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

◆ 2021年5月から府民の方へアンケートを実施しました(48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

2021年5月24日(月曜日)から2021年7月30日(金曜日)

9時から18時

土、日、祝日を除く48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への対応満足度調査

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

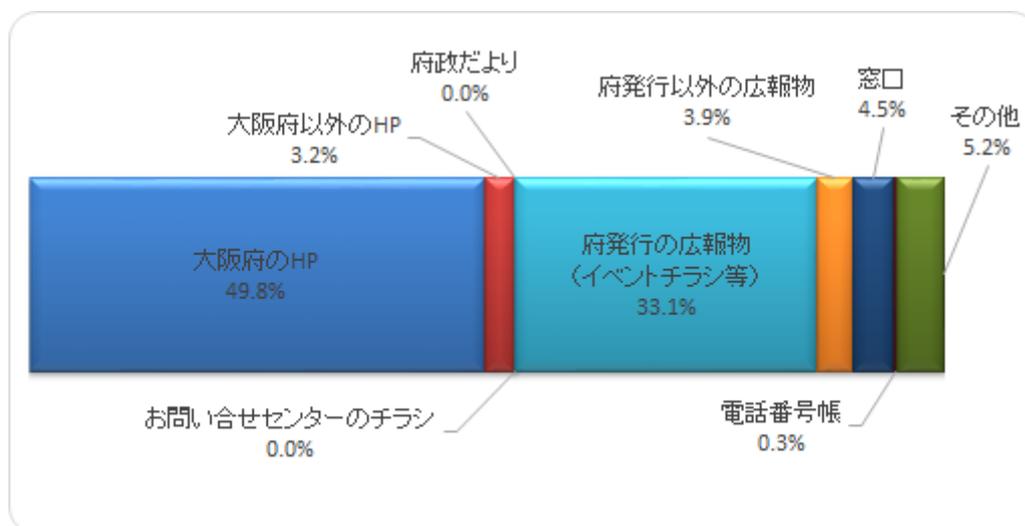
アンケート総依頼数: 404件(前回449件)

有効回答: 311件(前回311件)

無効回答(ガイダンスで回答に至らなかったもの): 93件(前回138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】

- 何度も同じ質問をしたにもかかわらず親切に対応してもらえた。
- 保留が長くなくよかった。
- ペースよく、歯切れよく、発音もはっきりしていた。
- 完璧。安心して聞けました。
- 簡潔でした。
- 違うことを聞いていたのに確認してくれたので間違えずにすみ、助かりました。

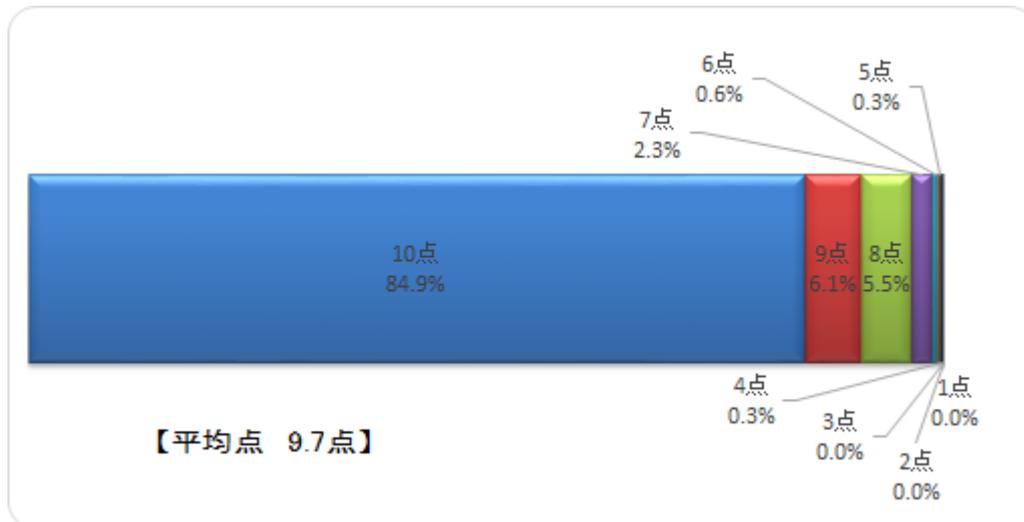
【気になる点】

- 授業料無償化制度で、案内の中に難しい用語を含む場合は、ゆっくりと話してほしい。

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？



アンケートを終えて

今回のアンケートは、311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。