

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10月から府民の方へアンケートを実施しました(45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10月25日(月曜日)から2021年12月28日(火曜日)

9時から18時

土、日、祝日を除く45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

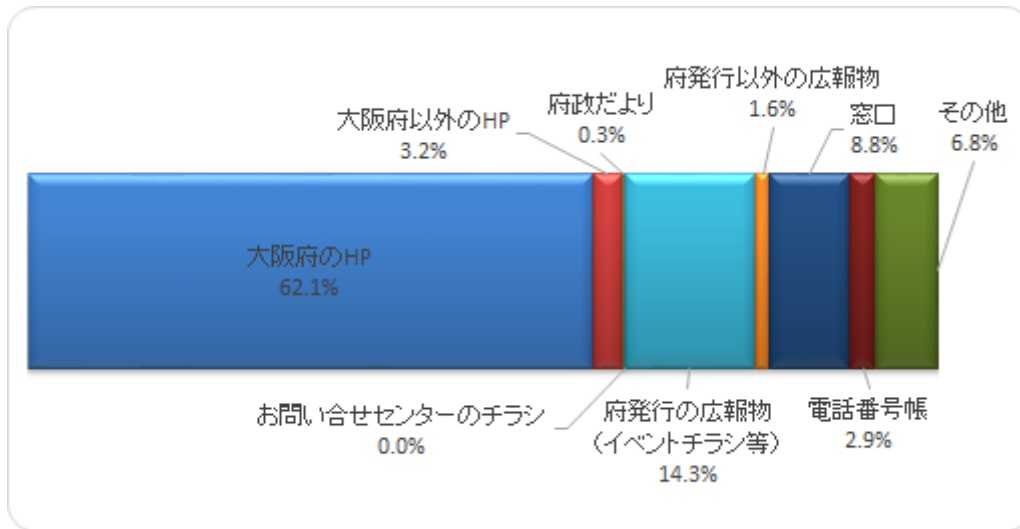
アンケート総依頼数: 402件(前回404件)

有効回答: 309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93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】

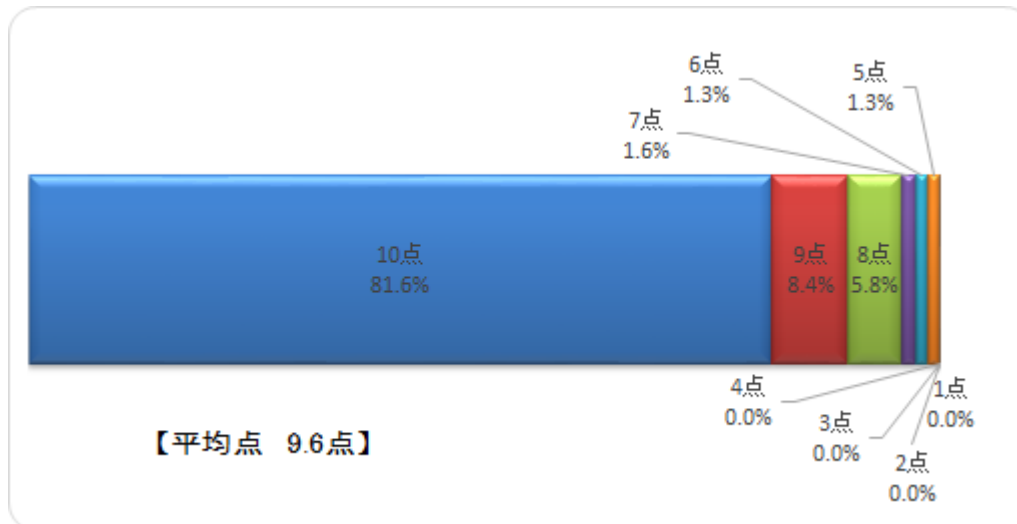
- 話すスピードが丁度よかった。
- 相談に乗ってもらえて良かったです。
- 満点です。
- 電子申請方法の細かい説明をもらった。
- ゆっくり話してくれてよかった。
- 学校の案内では分かりにくかったが、府民お問合せセンターに電話してとてもよく分かりました。
- はきはきしている。
- 助かりました。
- すばらしかった。
- 全てよかった。

【気になる点】

- 気になる点についてのご指摘はございませんでした。

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、309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。