

府民お問合せセンター 府民アンケート実施結果報告

◆ 2022年5月から府民の方へアンケートを実施しました（38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

2022年5月23日（月曜日）から2022年7月13日（水曜日）

9時から18時

土、日、祝日を除く38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
- 4.

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

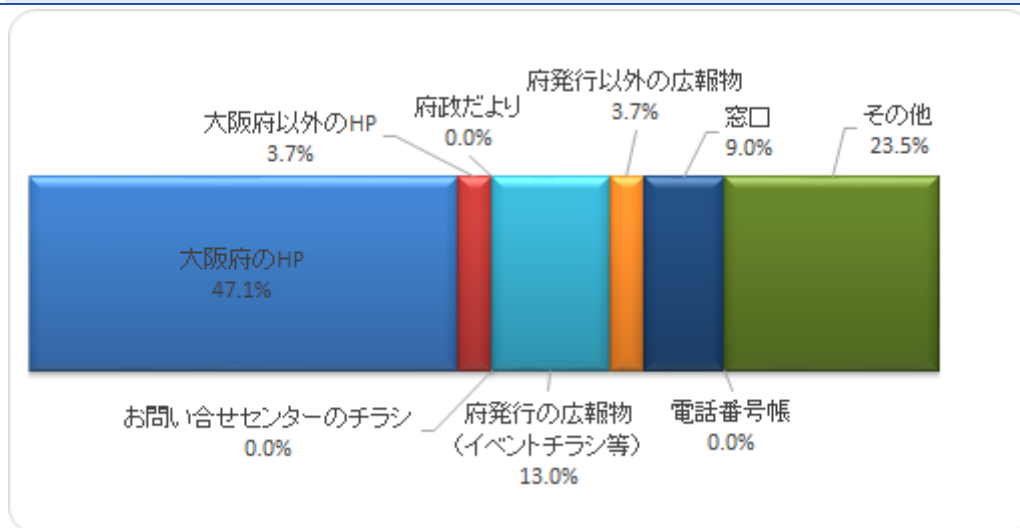
アンケート総依頼数：422件（前回402件）

有効回答：323件（前回309件）

無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：99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】

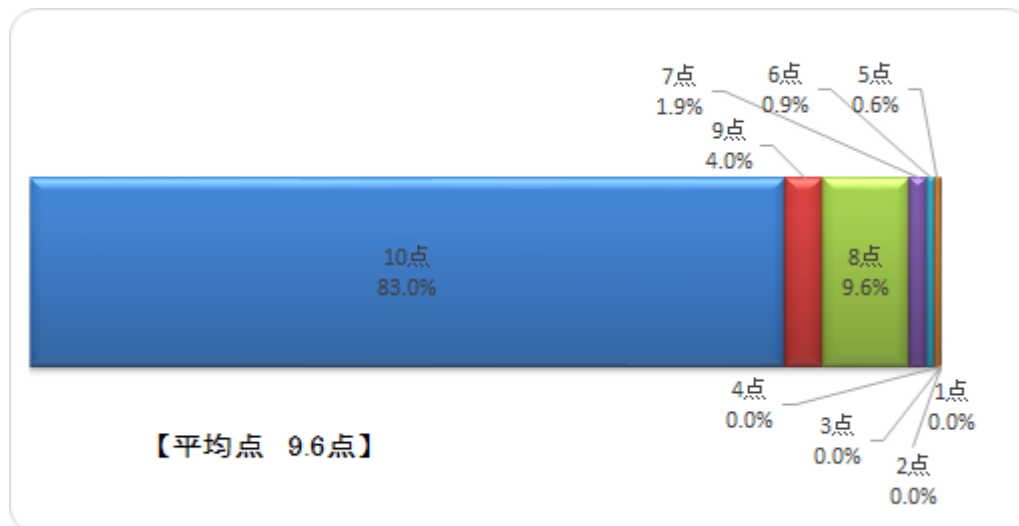
- 落ち着いていてよかった。
- スピーディーでよかった。
- 話すスピードが丁度良かった。
- 制度の内容がすごくよくわかった。
- こんなにわかりやすい説明は今までなかった。
- 案内に間違いがあっても即座に訂正をしっかりとっていた。
- 悪いところがなかった。
- 素晴らしかった。
- 具体的。
- 簡単に説明してくれた。
- スムーズな対応だった。
- テンポが良かった。
- 助かりました。
- 質問に対し確実に教えてもらった。
- 完璧でした。

【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、323 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。