**府民アンケート実施結果報告**

**府民お問合せセンター　府民アンケート実施結果報告**

2023年10月から府民の方へアンケートを実施しました（47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
2023年10月30日（月曜日）から2024年1月11日（木曜日）
9時から18時
土、日、祝日を除く47日間実施
2. 調査目的
府民お問合せセンターの認知経路調査
オペレーターの対応評価調査
府民お問合せセンターの応対満足度調査
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：393件　（前回431件）
有効回答：308件　（前回305件）
無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）：85件　（前回126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**

* ゆっくり対応した所が良かった。
* 詳しく教えてもらえ助かりました。
* 迅速な対応。
* とても分かりやすかった。
* 細かく教えてもらってわかりやすかった。
* 説明が簡潔です。
* やさしく接してもらえた。
* スムーズだった。

**気になる点**

気になる点についての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、308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。