

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

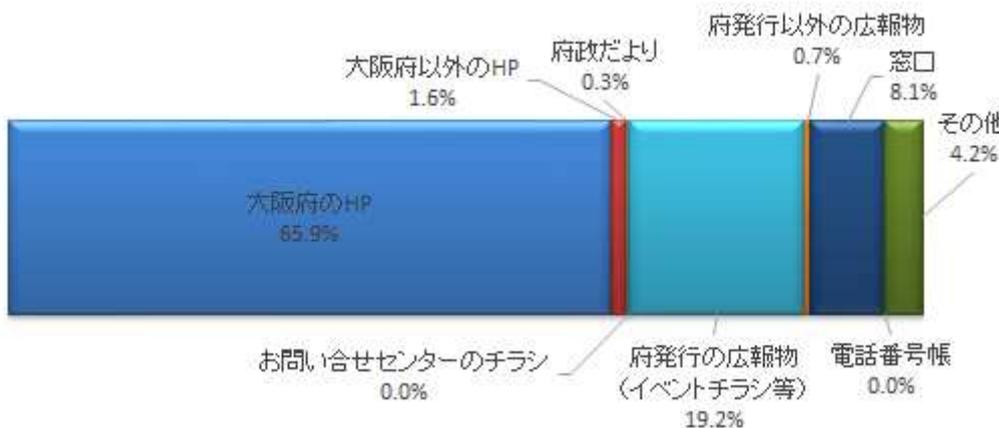
調査結果

アンケート総依頼数: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 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)

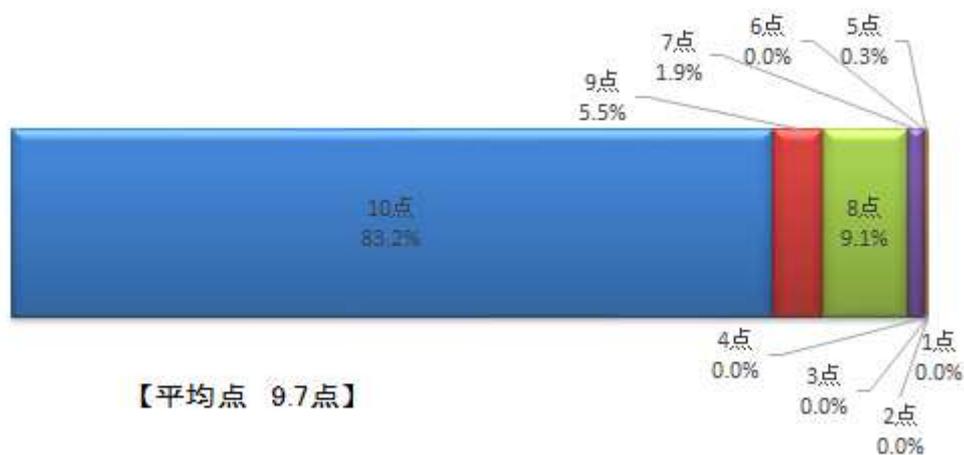
良かった点

- 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、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。