

平成30年度第3回ヨコハマeアンケート

横浜市コールセンターに関するアンケート

実施期間 平成30年6月1日（金）から6月15日（金）

事業所管課 市民局 広聴相談課 コールセンター担当

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	14 (0.5%)	44 (1.5%)	200 (6.9%)	396 (13.6%)	318 (10.9%)	341 (11.7%)	207 (7.1%)	2 (0.1%)	1,522 (52.3%)
女性	7 (0.2%)	90 (3.1%)	438 (15.1%)	448 (15.4%)	262 (9.0%)	105 (3.6%)	31 (1.1%)	0 (0.0%)	1,381 (47.5%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	3 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (0.2%)
計	21 (0.7%)	134 (4.6%)	638 (21.9%)	845 (29.1%)	583 (20.0%)	447 (15.4%)	238 (8.2%)	2 (0.1%)	2,908 (100.0%)

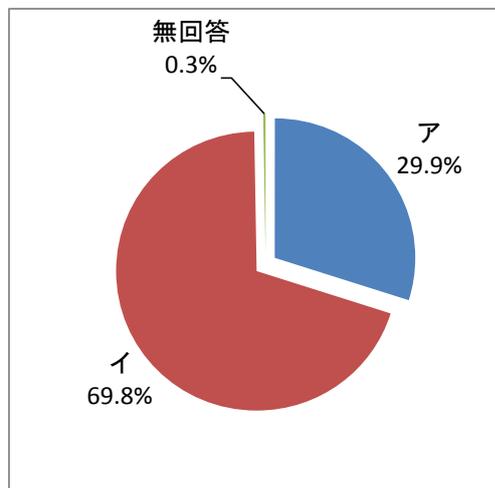
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	4 (28.6%)	14 (31.8%)	74 (37.0%)	205 (51.8%)	190 (59.7%)	248 (72.7%)	147 (71.0%)	0 (0.0%)	882 (58.0%)
女性	2 (28.6%)	20 (22.2%)	130 (29.7%)	194 (43.3%)	142 (54.2%)	62 (59.0%)	21 (67.7%)	0 (0.0%)	571 (41.3%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)
計	6 (28.6%)	34 (25.4%)	204 (32.0%)	399 (47.2%)	332 (56.9%)	311 (69.6%)	168 (70.6%)	0 (0.0%)	1,454 (50.0%)

Q1 横浜市コールセンターを知っていますか。(単一選択)

n= 1,454

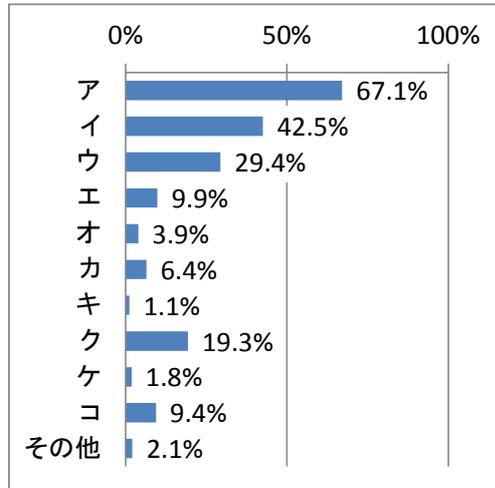
ア	知っている	29.9%	435
イ	知らなかった	69.8%	1,015
無回答		0.3%	4
		100.0%	1,454



Q2 Q1で「ア 知っている」と回答された方にお聞きます。横浜市コールセンターをどこで知りましたか。(複数選択可)

n= 435

ア	広報よこはま	67.1%	292
イ	暮らしのガイド	42.5%	185
ウ	横浜市のウェブサイト	29.4%	128
エ	市営地下鉄のポスター	9.9%	43
オ	市営バスのポスター	3.9%	17
カ	地区センター等公共施設のポスター	6.4%	28
キ	転入した時に区役所でもらったチラシ	1.1%	5
ク	市役所・区役所	19.3%	84
ケ	友人・知人から	1.8%	8
コ	覚えていない	9.4%	41
その他		2.1%	9



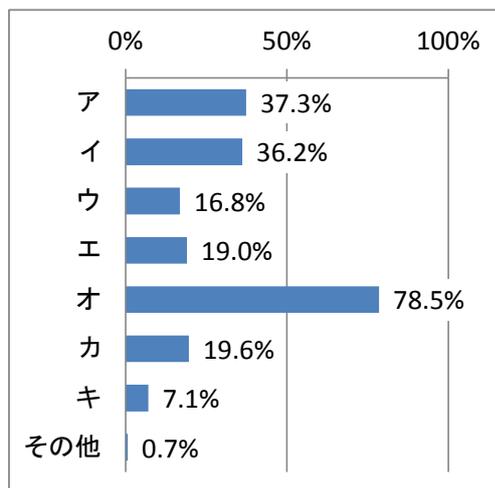
その他(抜粋)

ハマエコカードに書かれていた。
用件があり、PCで調べた。

Q3 Q1で「イ 知らなかった」と回答された方にお聞きます。市の制度や各種手続きなどを知りたい場合は、主にどのようにしていますか。(複数選択可)

n= 1,015

ア	市役所や区役所に電話をする	37.3%	379
イ	市役所や区役所に行く	36.2%	367
ウ	広報よこはまで確認する	16.8%	171
エ	暮らしのガイドで調べる	19.0%	193
オ	横浜市のウェブサイトで調べる	78.5%	797
カ	横浜市のウェブサイト以外のインターネットで検索する	19.6%	199
キ	知人に聞く	7.1%	72
その他		0.7%	7



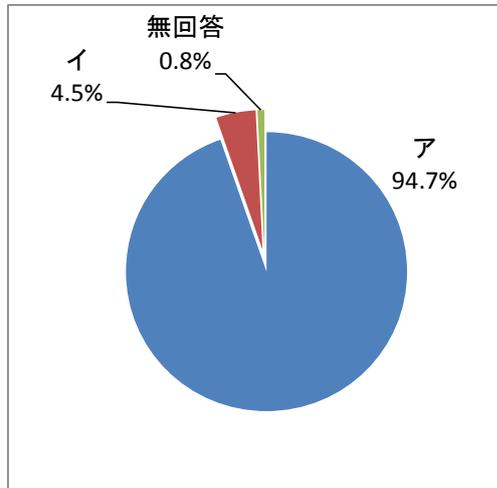
その他(抜粋)

家族に聞く。

Q4 Q1で「イ 知らなかった」と回答された方にお聞きます。Q3の方法で目的を達することはできましたか。
(単一選択)

n= 1,015

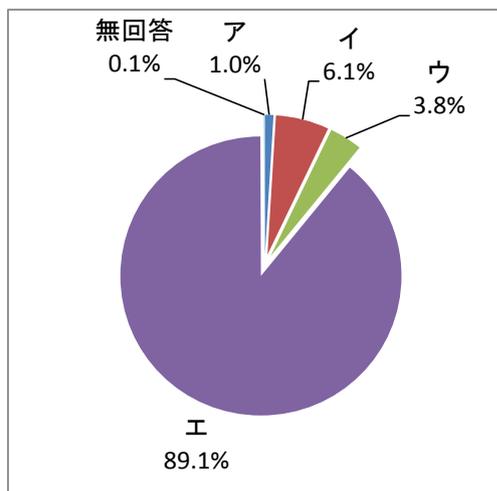
ア	できた	94.7%	961
イ	できなかった	4.5%	46
無回答		0.8%	8
		100.0%	1,015



Q5 全員にお聞きます。現在までに、横浜市コールセンターを何度利用したことがありますか。(単一選択)

n= 1,454

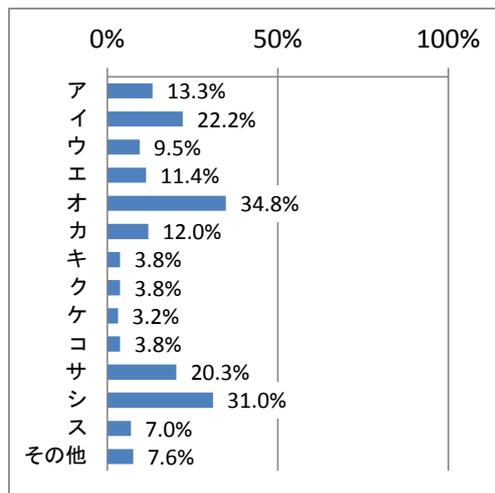
ア	6回以上	1.0%	14
イ	2回から5回程度	6.1%	89
ウ	1回	3.8%	55
エ	ない	89.1%	1,295
無回答		0.1%	1
		100.0%	1,454



Q6 Q5でア、イ又はウと回答された方にお聞きします。どのような用件で横浜市コールセンターを利用されましたか。(複数選択可)

n= 158

ア	市営交通の案内	13.3%	21
イ	戸籍・住民票・マイナンバー	22.2%	35
ウ	税金	9.5%	15
エ	イベント	11.4%	18
オ	ごみ・粗大ごみ	34.8%	55
カ	健康保険・年金	12.0%	19
キ	介護・福祉	3.8%	6
ク	子育て	3.8%	6
ケ	防災・災害情報	3.2%	5
コ	公園・公共施設	3.8%	6
サ	病院・休日診療	20.3%	32
シ	問合せ先を教えてくださいのため	31.0%	49
ス	市への苦情・要望	7.0%	11
その他		7.6%	12



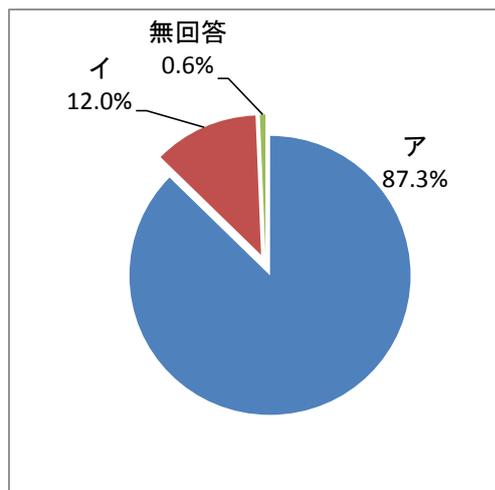
その他(抜粋)

火葬問合せ
司法書士相談
市の健康診断について

Q7 あなたが知りたかった内容は横浜市コールセンターで解決しましたか。(単一選択)

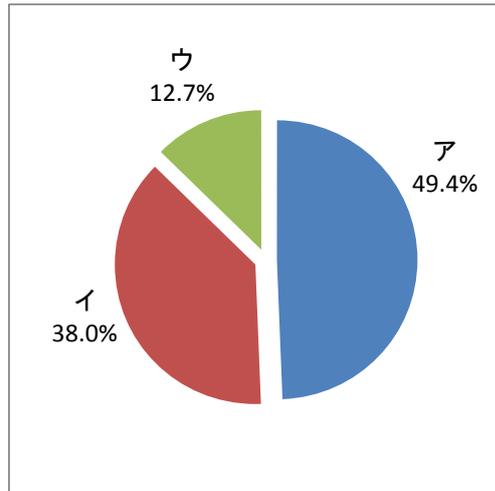
n= 158

ア	解決した	87.3%	138
イ	解決しなかった	12.0%	19
無回答		0.6%	1
		100.0%	158



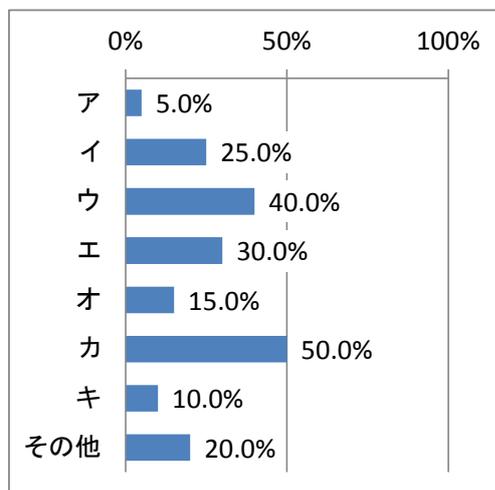
Q8 問合せの際のコールセンターの対応はいかがでしたか。(単一選択)

n= 158			
ア	満足	49.4%	78
イ	普通	38.0%	60
ウ	不満	12.7%	20
		100.0%	158



Q9 Q8で「ウ 不満」と回答された方にお聞きします。不満の理由をお教えてください。(複数選択可)

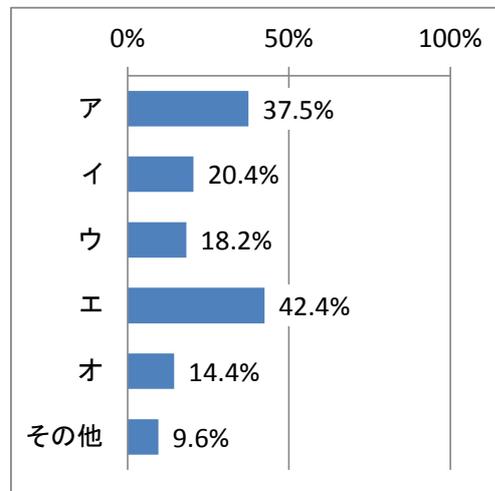
n= 20			
ア	オペレーターが電話に出るまでの時間が長かった	5.0%	1
イ	保留時間(オペレーターが情報を確認する時間)が長かった	25.0%	5
ウ	オペレーターでは回答できず、担当部署へ電話を転送された	40.0%	8
エ	転送先の担当者に話の内容が伝わっておらず、再度説明することになった	30.0%	6
オ	オペレーターの説明が間違っていた	15.0%	3
カ	オペレーターの回答が十分ではなかった	50.0%	10
キ	オペレーターの言葉遣いが悪かった	10.0%	2
その他		20.0%	4



Q10 全員にお聞きします。横浜市コールセンターの現在のサービス以外に、どのようなサービスがあると望ましいですか。(複数選択可)

n= 1,454

ア	受付時間(現在:年中無休、朝8時から夜9時まで)の拡大	37.5%	545
イ	チャットボットによる問合せ対応(※チャットボット:会話やメッセージのやりとりを人に代わってコンピューターが行うプログラムやサービス)	20.4%	297
ウ	自動音声による問合せ対応	18.2%	265
エ	担当部署へ電話を転送せず、オペレーターが回答完結するワンストップ対応の充実(個人情報や専門的な問合せを除く)	42.4%	617
オ	外国語対応(現在:英語・中国語・スペイン語)の拡大	14.4%	210
その他		9.6%	139



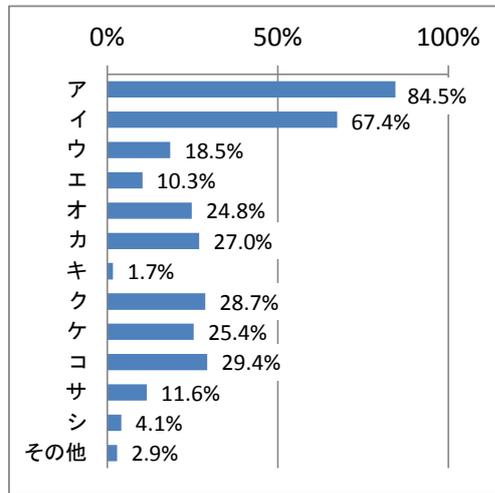
その他(抜粋)

オペレーターが回答できる範囲を深くする。
これまで不便を感じたことがないので、人件費のかかるサービス拡大は特に望まないです。
よくある質問が充実すればいい。
人により解釈の異なる場合があるのでFAXでも良いので文書として残るものが最良と思います。

Q11 横浜市に関する情報をどのような方法で入手していますか。(複数選択可)

n= 1,454

ア	広報よこはま	84.5%	1,229
イ	横浜市のウェブサイト	67.4%	980
ウ	横浜市のウェブサイト以外のインターネット検索	18.5%	269
エ	Twitter等のSNS	10.3%	150
オ	暮らしのガイド	24.8%	361
カ	タウン誌、フリーペーパー等	27.0%	392
キ	横浜市コールセンター	1.7%	25
ク	区役所等に置かれるチラシや資料	28.7%	418
ケ	自治会・町内会の掲示板	25.4%	369
コ	回覧板	29.4%	427
サ	横浜市広報番組(TVKのハマナビなど)	11.6%	168
シ	地元のケーブルテレビ	4.1%	60
その他		2.9%	42



その他(抜粋)

交通機関(バスや電車の車内等)の掲示など
新聞
図書館
知人友人から

Q12 横浜市コールセンターに関してご意見等ありましたらご自由にお書きください。(自由意見)

(抜粋)

FacebookやLINEなどのSNSを利用することで、認知され利用が促進されるのではないかと思います。
Webサイトを充実させれば特に必要はないと思う。
オペレーターが調べて回答してくれたが、できれば専門部署につないでいただいた方が正確な情報を得られ、安心できる。
コールセンターがどのようなサービスを行っているのか、暮らしにどのように便利なのかをPRしてほしい。
コールセンターにかかる経費はどの業界でも負担なのがよくわかります。できるだけ電子化、AI化して経費は抑え、かつ情報を知りたい人にはより親切になるように(また高齢者はネットが使えないので、やはりなんらかの電話対応は必要と思います)。
コールセンターの番号を自治会掲示板に常時貼っておく。
にこりんが認知拡大におおいに役立つと思います。広報掲載時は、にこりんのイラストも掲載してください！
一般的に、電話での問い合わせで混雑の為待たされるケースをよく聞きます。横浜市のものごどの程度の待ちがあるかは知りませんが待ちが少なくなるような配慮をお願いします。
外国人への対応サービスを充実させて欲しい、外国人にとって公共のコールセンターが身近になればとても心強いと思う！
分からないことは暮らしのガイドで調べていましたが、今度は横浜市のコールセンターへ電話して見ようと思います。調査結果でも満足度が高く期待しています。電話帳へ番号書き入れておきました。モニターやっていて良かったと思います。横浜市のが良く分かりますから。
話しやすく聞きやすい雰囲気にして頂けると嬉しいです。



ヨコハマeアンケート

平成 30 年度 第3回アンケートの「その後」

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、事業にどう活用しているのかなど、アンケートの「その後」をご紹介します。



横浜市コールセンターに関するアンケート (平成 30 年6月実施) 担当 市民局 広聴相談課

アンケートの回答を事業に反映した事例、又は反映する予定

担当部署へ電話を転送せず、オペレーターが回答完結するワンストップ対応の充実に向けて、回答元となるQ&A等の資料の充実を図ることにより、改善していきます。

また、コールセンターをより多くの方に知っていただき、ご活用いただけるよう、SNS等を活用した広報啓発も行っています。

アンケートを実施しての感想

受付時間の拡大が望ましいとのご意見を多くいただき、夜間や早朝であっても、お客様が訊きたいときに問合せができるサービスの充実も検討していきたいと考えています。

担当部署から登録メンバー様へのメッセージ

この度は、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

いただいたご意見を参考に、お問合せに対して正しく案内するという、コールセンターに求められる基本的な部分はもとより、「お待たせしない」「話しやすい雰囲気づくり」など、お客様に寄り添って対応するよう、引き続き努めてまいります。

ヨコハマeアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。