

令和2年度 第1回横浜市コールセンターお客様満足度調査結果

1 調査概要

この調査は、「横浜市コールセンター」を利用されたお客様に、コールセンターの運営やオペレーターの対応について評価をつけていただき、更なる品質向上に努めるものです。

2 調査期間

令和2年9月14日（月）～10月6日（火）

3 調査方法

お客様満足度調査にご協力いただける方へコールセンターからお客様へ折り返し電話をし、7つの質問をしました。

なお、お客様からお伺いした電話番号は本目的以外には使用せず、調査が終了次第破棄しました。

4 調査項目

問1：オペレーターはお客様の質問を速やかに理解し、的確に回答することはできましたか。（5段階評価）

問2：オペレーターの案内はわかりやすかったですか。（5段階評価）

問3：オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。（5段階評価）

問4：今回の対応における全体的な満足度はいかがでしたか。（5段階評価）

問5：今回お問い合わせいただいた電話番号はどこでお知りになりましたか。

（自由回答）

問6：横浜市に関することをお知りになりたいとき、こういった方法を取られますか。（自由回答）

問7：横浜市コールセンター（区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。）をどれくらいの頻度で利用しますか。（自由回答）

5 回答者数

100名

6 お客様満足度計算方法

問1～問4の各設問においてオペレーターの評価を「大変満足」、「満足」、「普通」、「不満」、「大変不満」の5段階で評価していただき、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合を『お客様満足度』としました。

なお、問5、問6、問7は自由回答です。

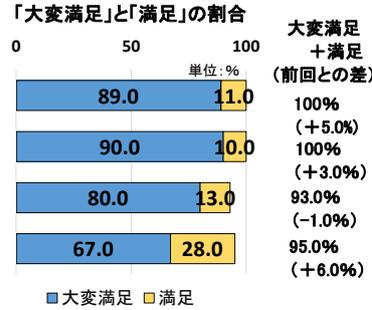
■お客様満足度調査結果

1 【問1】～【問4】の結果

【問1】から【問3】の各項目では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた割合が、【問1】の「速やかでの確な回答」では100%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では100%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では93.0%と、各項目について高い評価をいただきました。
特に、【問1】の「速やかでの確な回答」と【問2】の「案内のわかりやすさ」で、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が100%となり、前回の調査結果に比べ【問1】は5%、【問2】は3%増加しました。
一方で、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が93.0%となり、前回の調査結果に比べ1.0%減少しました。
【問4】の「全体的な満足度」では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が95.0%となり、前回の調査結果に比べ6.0%増加しました。

《お客様満足度調査結果詳細》

	大変満足	満足	大変満足 + 満足	普通	不満	大変不満	合計
【問1】速やかでの確な回答	89.0	11.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	90.0	10.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	80.0	13.0	93.0	7.0	0.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	67.0	28.0	95.0	5.0	0.0	0.0	100.0

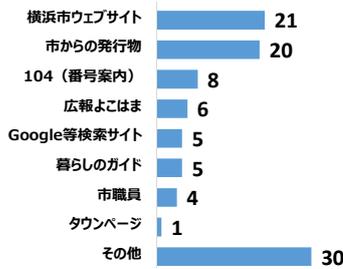


【参考】令和元年度調査結果

【問4】全体的な満足度	67.0	22.0	89.0	11.0	0.0	0.0	100.0
-------------	------	------	------	------	-----	-----	-------

2 横浜市コールセンターのことはどこでお知りになりましたか 【問5】

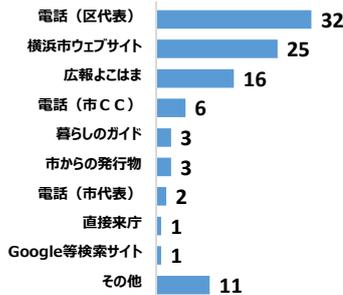
項目	割合
横浜市ウェブサイト	21
市からの発行物	20
104(番号案内)	8
広報よこはま	6
Google等検索サイト	5
暮らしのガイド	5
市職員	4
タウンページ	1
その他	30
	100



【その他】
電話帳に登録してあった町内会の名簿
知り合いに聞いた等

3 横浜市に関することをお知りになりたいとき、どういった方法を取られますか 【問6】

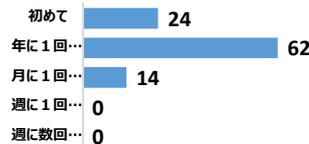
項目	割合
電話(区代表)	32
横浜市ウェブサイト	25
広報よこはま	16
電話(市CC)	6
暮らしのガイド	3
市からの発行物	3
電話(市代表)	2
直接来庁	1
Google等検索サイト	1
その他	11
	100



【その他】
町内会の名簿を見る
知り合いに聞く等

4 横浜市コールセンター(区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。)をどれくらいの頻度で利用しますか。【問7】

項目	割合
初めて	24
年に1回程度	62
月に1回程度	14
週に1回程度	0
週に数回程度	0
	100



5 今回の結果を受けて

全体的な満足度では95.0%と高い評価をいただき、中でも特に「速やかでの確な回答」「案内のわかりやすさ」で高い評価をいただきました。

一方で、「オペレーターの態度や印象」の評価が下がっており、「電話がつながりにくい」というご意見もいただきましたので、引き続きコールセンターのサービス向上に向けて取り組んでまいります。

《参考》その他自由意見

・電話が繋がりにくいので、繋がりをよくしてほしい。