

令和3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応対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3年8月16日（月）から8月30日（月）まで

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：今回の応対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、ど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

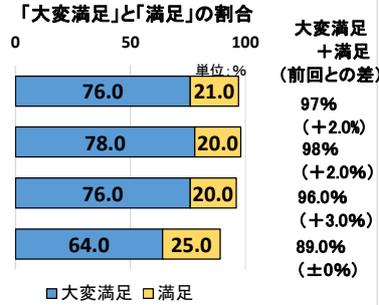
1 【問1】～【問4】の結果

【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97%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では98%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では96%と、各項目について高い評価をいただきました。
 前回の調査結果と比べると、【問1】から【問3】のすべての項目において前回調査を上回る結果となりました。
 特に、「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」及び【問2】の「案内のわかりやすさ」は2%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では3%増加しました。

【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前回の調査結果と同様の89%でした。

《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	76.0	21.0	97.0	3.0	0.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	78.0	20.0	98.0	2.0	0.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	76.0	20.0	96.0	4.0	0.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	64.0	25.0	89.0	11.0	0.0	0.0	100.0

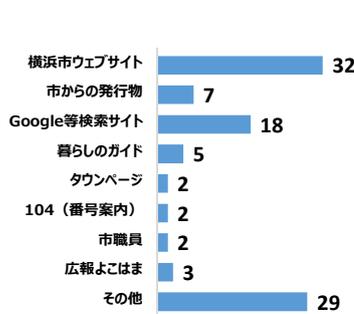


【参考】令和2年度3月調査結果

【問4】全体的な満足度	66.0	23.0	89.0	7.0	4.0	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	32
市からの発行物	7
Google等検索サイト	18
暮らしのガイド	5
タウンページ	2
104(番号案内)	2
市職員	2
広報よこはま	3
その他	29
	100

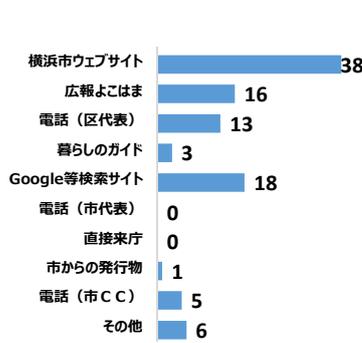


【市からの発行物】
ごみパンフレットに記載があった

【その他】
電話帳に登録してあった
シルバーセンターで聞いた
町内会等の名簿、広報物
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】

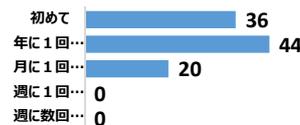
項目	割合
横浜市ウェブサイト	38
広報よこはま	16
電話(区代表)	13
暮らしのガイド	3
Google等検索サイト	18
電話(市代表)	0
直接来庁	0
市からの発行物	1
電話(市CC)	5
その他	6
	100



【その他】
知り合いに聞く
イベント等へ参加する
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	36
年に1回程度	44
月に1回程度	20
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

前回の調査に比べ、全体的に評価が上がっていました。

全体的な満足度では前回調査と同様に89.0%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。

引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

・身内が亡くなり、手続き等について問合せた際、とても丁寧な対応をもらった。