

平成25年度 第1回さいたまコールセンター利用者満足度調査結果

1. 調査概要

「さいたまコールセンター」をご利用いただいた方に対し、コールセンターの対応についてアンケートを実施し、5点満点で評価をつけていただきました。

いただいたご意見も参考にしながら、さいたまコールセンターの更なる品質向上に努めてまいります。

2. 調査期間

平成25年9月9日（月）～10月4日（金）

3. 調査方法

「さいたまコールセンター」及び「さいたま市 各区役所等代表電話」にお電話頂いた方のうち、満足度調査の実施をご了承頂いた647名の方に対してアンケートを実施しました。

調査結果は、A：全体 B：さいたまコールセンター C：さいたま市 各区役所等代表電話別に集計を実施しました。

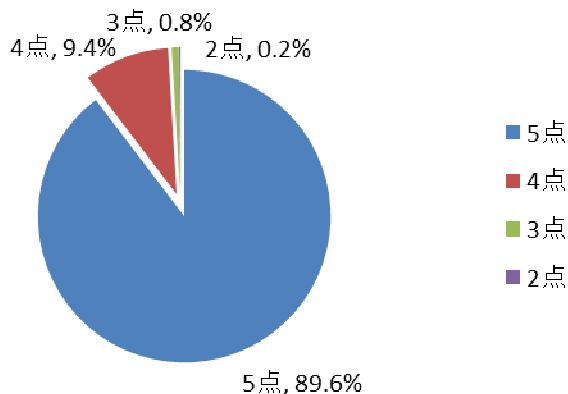
4. 調査結果

《A：全体》

[さいたまコールセンター及びさいたま市 各区役所等代表電話]

5点	580	89.6%	2点	1	0.2%
4点	61	9.4%	1点	0	0.0%
3点	5	0.8%	合計	647	100.0%

平均点	4.89点
-----	-------



■いただいたご意見（抜粋）

- ・丁寧に対応をしていただきました。
- ・緊急の用事がある場合、事前に問い合わせができる場所があるので助かりました。
- ・手続き等の持ち物を事前に教えてもらえました。忘れ物による2度手間の不安もなくなり助かりました。
- ・保留中に「ただいまお調べしておりますので、もう少々お待ちください」と改めて説明をしてもらい、嬉しいと感じました。

《B：さいたまコールセンターの調査結果》

「さいたまコールセンター」のお問合せは、開庁時間、閉庁時間毎に集計を実施しました。

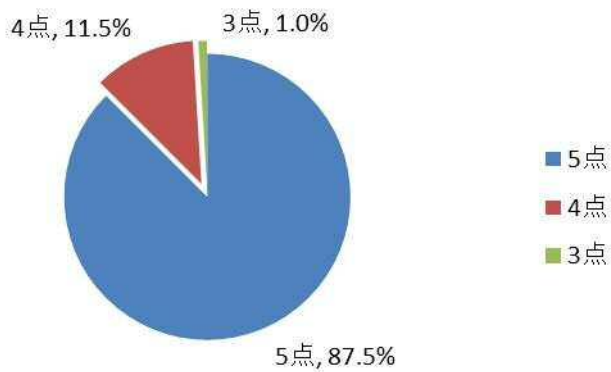
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	182	87.5%	2点	0	0.0%
4点	24	11.5%	1点	0	0.0%
3点	2	1.0%	合計	208	100.0%

平均点	4.87点
-----	-------

※休日開庁含む

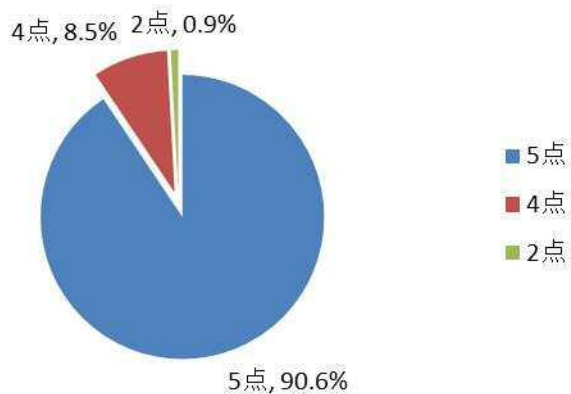


[さいたまコールセンター]

■ 閉庁時間(平日:8時00分~30分、17時15分~21時・休日)

5点	106	90.6%	2点	1	0.9%
4点	10	8.5%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	117	100.0%

平均点	4.89点
-----	-------



《C：さいたま市 各区役所等代表電話の調査結果》

「さいたま市 各区役所等代表電話」のお問合せは、開庁時間、閉庁時間毎に集計を実施しました。

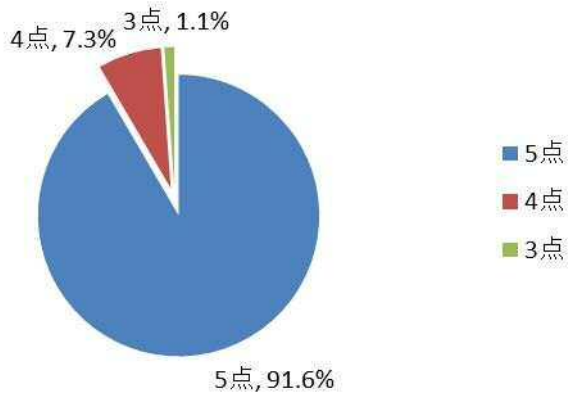
[さいたま市 各区役所等代表電話]

■ 開庁時間(平日:8時30分～17時15分)

5点	239	91.6%	2点	0	0.0%
4点	19	7.3%	1点	0	0.0%
3点	3	1.1%	合計	261	100.0%

平均点	4.90点
-----	-------

※休日開庁含む



[さいたま市 各区役所等代表電話]

■ 閉庁時間(平日:8時00分～30分、17時15分～21時・休日)

5点	53	86.9%	2点	0	0.0%
4点	8	13.1%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	61	100.0%

平均点	4.87点
-----	-------

