

平成25年度 第2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26年2月10日（月）～3月7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614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 各区役所代表電話別に集計を実施しました。

＜さいたま市 各区役所代表電話のコールセンター受付状況＞

◆平成25年4月よりコールセンターへ統合された代表電話

- ・北区役所 ・大宮区役所 ・中央区役所 ・桜区役所 ・南区役所
- ・北部建設事務所 ・南部建設事務所

◆非統合

- ・西区役所 ・見沼区役所 ・緑区役所 ・浦和区役所 ・本庁舎（市役所）

※窓口の営業時間外はコールセンターへ転送され受付を実施

平日：8時～8時30分/17時15分～21時

休日：8時～21時

※各区役所の統合スケジュールについては以下をご覧ください

<http://callcenter.city.saitama.jp/pdf/tougou.pdf>

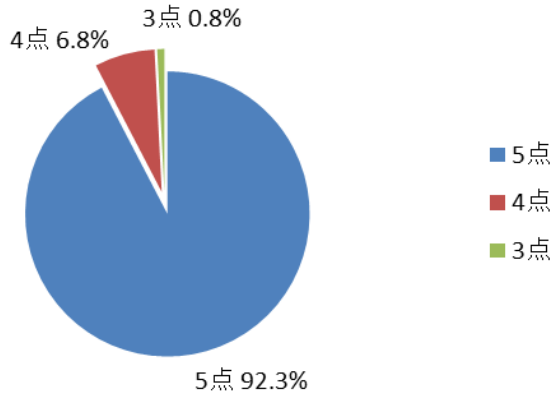
4. 調査結果

《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	567	92.3%	2点	0	0.0%
4点	42	6.8%	1点	0	0.0%
3点	5	0.8%	合計	614	100.0%

平均点	4.92点
-----	-------



■いただいたご意見（抜粋）

- ・自分でもよく分からない手続きについて、説明が正しく行えるか不安でしたが、丁寧に用件を聞いて頂き、何の手続きが必要か教えていただきました。
- ・区役所の担当へ繋いでから確認をしようとしたのですが、すぐに回答をしていただき、迅速に確認が行えました。
- ・コールセンターは夜の21時まで年中無休で営業しており、土日に手続きの確認が行えました。月曜日にはすぐに区役所へ行き手続きが行える為、助かります。
- ・市役所等のイメージは堅い気がしていましたが、コールセンターで親切に案内していただいた事により、イメージが良くなりました。
- ・家族の用件で何度か区役所に電話をしているが、どこかのセンターに繋がっているようには感じていました。
コールセンターに繋がるようなシステムになってから、格段にサービスや対応が良くなり、以前と比べるとずっとサービスが良くなりました。

《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。

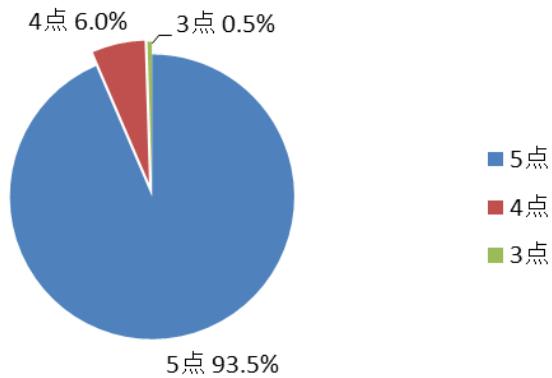
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	188	93.5%	2点	0	0.0%
4点	12	6.0%	1点	0	0.0%
3点	1	0.5%	合計	201	100.0%

平均点	4.93点
-----	-------

※休日開庁含む

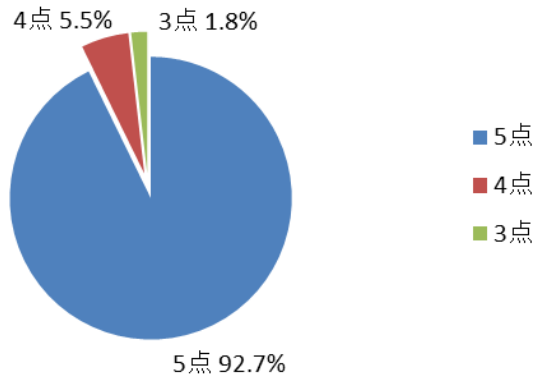


[さいたまコールセンター]

■ 閉庁時間(平日:8時~8時30分/17時15分~21時, 休日:8時~21時)

5点	102	92.7%	2点	0	0.0%
4点	6	5.5%	1点	0	0.0%
3点	2	1.8%	合計	110	100.0%

平均点	4.91点
-----	-------



《C：さいたま市 各区役所代表電話の調査結果》

「さいたま市 各区役所代表電話」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。

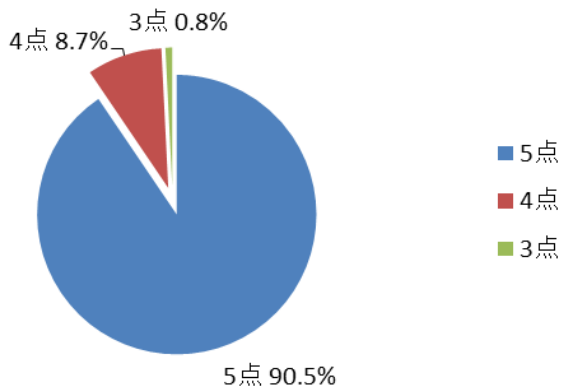
[さいたま市 各区役所等代表電話]

■ 開庁時間(平日:8時30分～17時15分)

5点	229	90.5%	2点	0	0.0%
4点	22	8.7%	1点	0	0.0%
3点	2	0.8%	合計	253	100.0%

※休日開庁含む

平均点	4.90点
-----	-------



[さいたま市 各区役所等代表電話]

■ 閉庁時間(平日:8時～8時30分/17時15分～21時, 休日:8時～21時)

5点	48	96.0%	2点	0	0.0%
4点	2	4.0%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	50	100.0%

平均点	4.96点
-----	-------

