

平成26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26年8月18日（月）～9月16日（火）

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621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に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に転送し受付を実施

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>

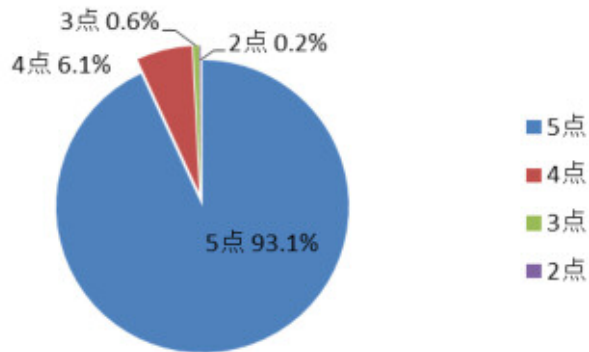
4. 調査結果

《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	578	93.1%	2点	1	0.2%
4点	38	6.1%	1点	0	0.0%
3点	4	0.6%	合計	621	100.0%

平均点	4.92点
-----	-------



■いただいたご意見（抜粋）

- ・ 365日21時まで電話して聞けるので、いつでも質問できることが嬉しい。
- ・ 満足度は、100点満点です。
- ・ 大変よく、親切・丁寧に教えていただき、助かりました。
- ・ 担当課へ転送されると思っていたので、こちらで教えてくださり助かりました。
- ・ コールセンターの電話番号がフリーダイヤルでないことに関して少し疑問に思います。

《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。

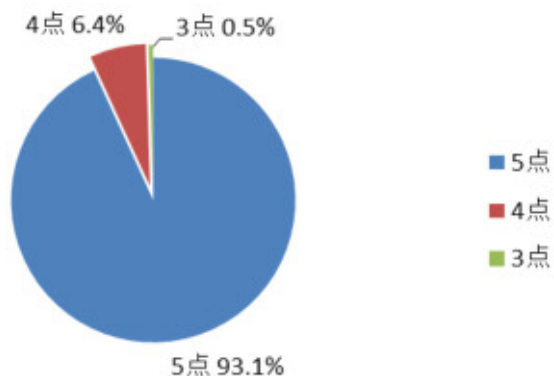
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間（平日：8時30分～17時15分）

5点	190	93.1%	2点	0	0.0%
4点	13	6.4%	1点	0	0.0%
3点	1	0.5%	合計	204	100.0%

平均点	4.93点
-----	-------

※休日開庁含む

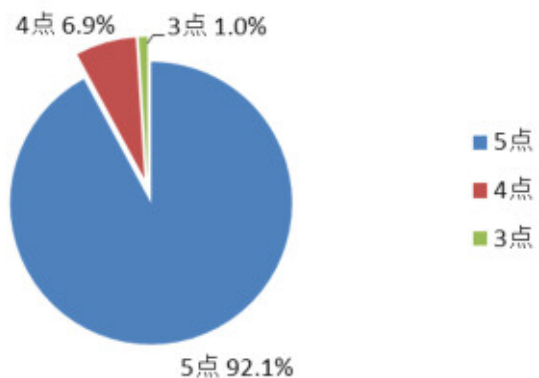


[さいたまコールセンター]

■ 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	93	92.1%	2点	0	0.0%
4点	7	6.9%	1点	0	0.0%
3点	1	1.0%	合計	101	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。

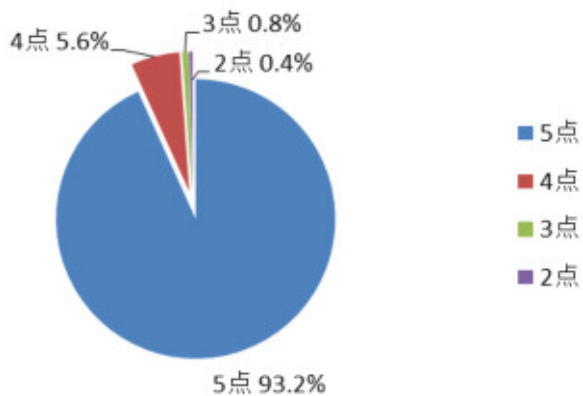
[さいたま市 各区役所等代表電話 統合区]

■ 開庁時間（平日：8時30分～17時15分）

5点	248	93.2%	2点	1	0.4%
4点	15	5.6%	1点	0	0.0%
3点	2	0.8%	合計	266	100.0%

平均点	4.92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～8時30分/17時15分～21時，休日：8時～21時）

5点	47	94.0%	2点	0	0.0%
4点	3	6.0%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	50	100.0%

平均点	4.94点
-----	-------

