

平成26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27年2月2日（月）～3月7日（土）

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617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>

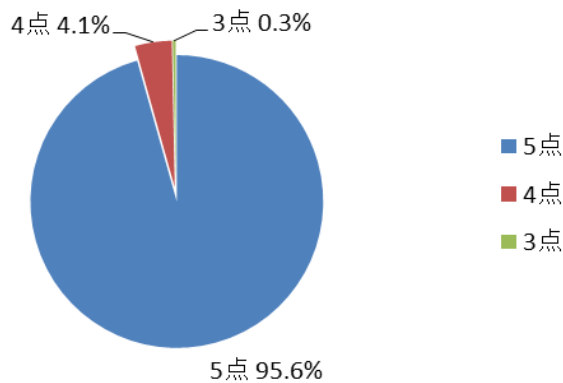
4. 調査結果

《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	590	95.6%	2点	0	0.0%
4点	25	4.1%	1点	0	0.0%
3点	2	0.3%	合計	617	100.0%

平均点	4.95点
-----	-------



■いただいたご意見（抜粋）

- ・年中無休でつながるところがあるのは、大変いいサービスだと思う。
- ・耳が遠いのですが、はっきりとお話くださりよく分かりました。
- ・17時15分を過ぎていたので、繋がらないと思ったが、教えて頂き本当に助かった。
- ・丁寧に詳しく教えて頂きました。さいたまコールセンターが出来て、問合せが出来ることがわかり有難く思っております。
- ・転入届の問い合わせの時に親切に教えてもらい良かった。声もハキハキ聞きやすい。

《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。

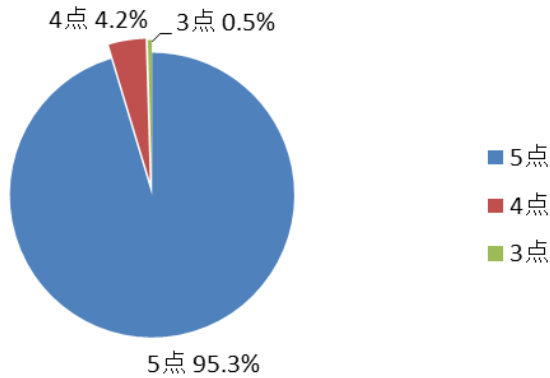
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間（平日：8時30分～17時15分）

5点	204	95.3%	2点	0	0.0%
4点	9	4.2%	1点	0	0.0%
3点	1	0.5%	合計	214	100.0%

平均点	4.95点
-----	-------

※休日開庁含む

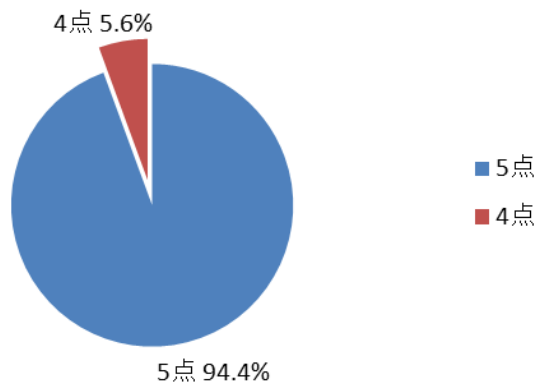


[さいたまコールセンター]

■ 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	84	94.4%	2点	0	0.0%
4点	5	5.6%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	89	100.0%

平均点	4.94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。

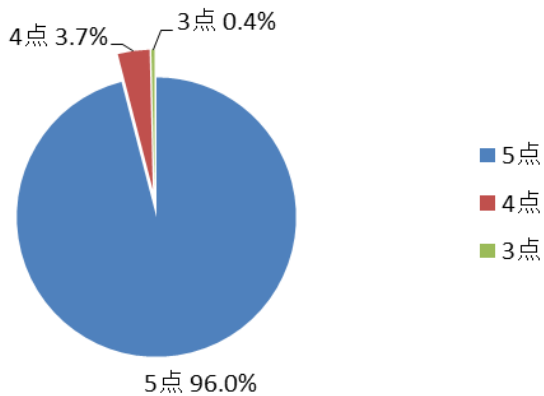
[さいたま市 各区役所等代表電話 統合区]

■ 開庁時間（平日：8時30分～17時15分）

5点	262	96.0%	2点	0	0.0%
4点	10	3.7%	1点	0	0.0%
3点	1	0.4%	合計	273	100.0%

平均点	4.96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	40	97.6%	2点	0	0.0%
4点	1	2.4%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	41	100.0%

平均点	4.98点
-----	-------

