

# 平成 27 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 27 年 8 月 17 日（月）～9 月 21 日（月）

## 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 609 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>

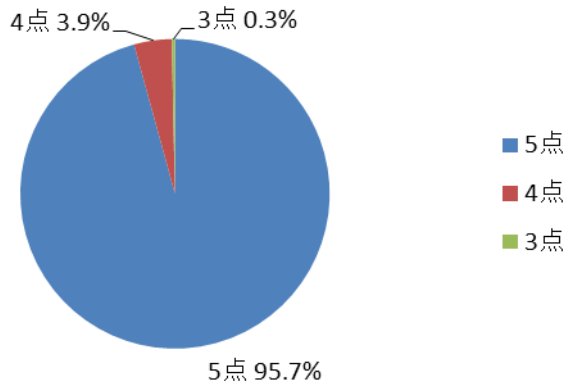
#### 4. 調査結果

《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	583	95.7%	2点	0	0.0%
4点	24	3.9%	1点	0	0.0%
3点	2	0.3%	合計	609	100.0%

平均点	4.95点
-----	-------



#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・ 閉庁時間時でも回答いただき、大変助かりました。
- ・ 丁寧に教えていただき、助かりました。
- ・ サービス向上のために満足度調査を行っている事は、ありがたいです。
- ・ 色々とわからなかった事が聞けて良かったです。
- ・ 午後9時まで、さいたまコールセンターで案内してくれることが良いですね。

《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。

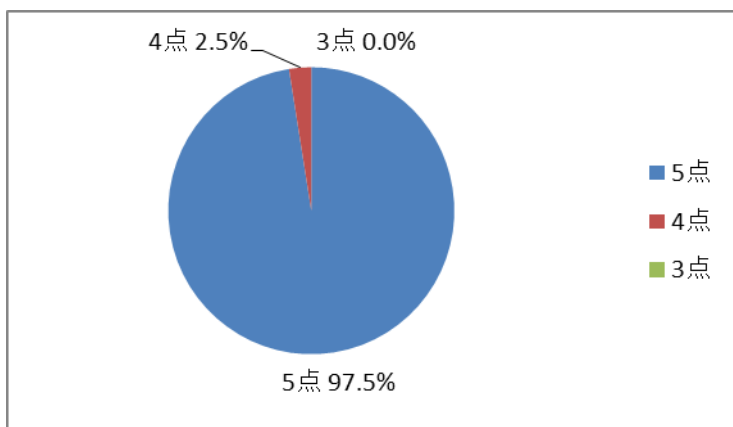
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間（平日：8時30分～17時15分）

5点	195	97.5%	2点	0	0.0%
4点	5	2.5%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	200	100.0%

平均点	4.98点
-----	-------

※休日開庁含む

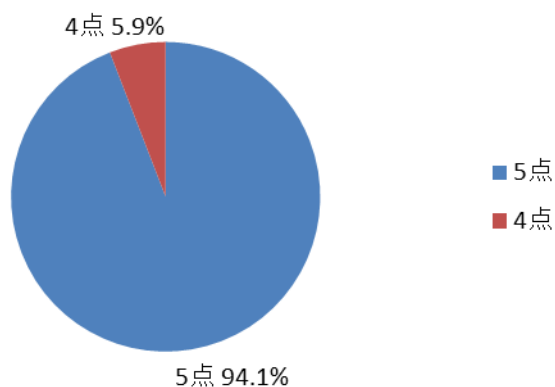


[さいたまコールセンター]

■ 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	96	94.1%	2点	0	0.0%
4点	6	5.9%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	102	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。

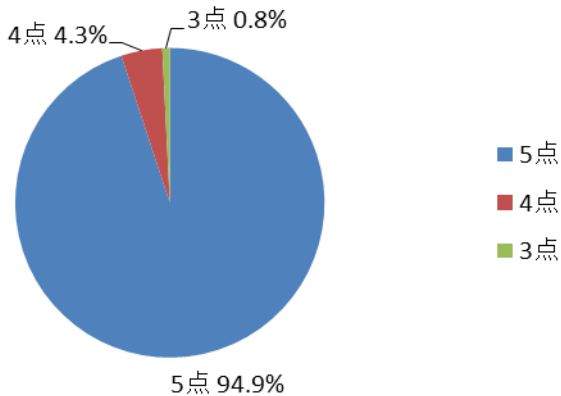
[さいたま市 各区役所等代表電話 統合区]

■ 開庁時間（平日：8時30分～17時15分）

5点	243	94.9%	2点	0	0.0%
4点	11	4.3%	1点	0	0.0%
3点	2	0.8%	合計	256	100.0%

平均点	4.94点
-----	-------

※休日開庁含む



[さいたま市 各区役所等代表電話]

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

5点	49	96.1%	2点	0	0.0%
4点	2	3.9%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	51	100.0%

平均点	4.96点
-----	-------

