

# 平成 27 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 28 年 2 月 8 日（月）～ 3 月 12 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」にお電話いただいた方のうち、満足度調査の実施をご了承いただいた 606 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

◆平成 27 年 10 月よりコールセンターに統合された代表電話

- ・西区役所 ・見沼区役所

◆平成 27 年 11 月よりコールセンターに統合された代表電話

- ・緑区役所

◆非統合

- ・浦和区役所 ・岩槻区役所 ・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>

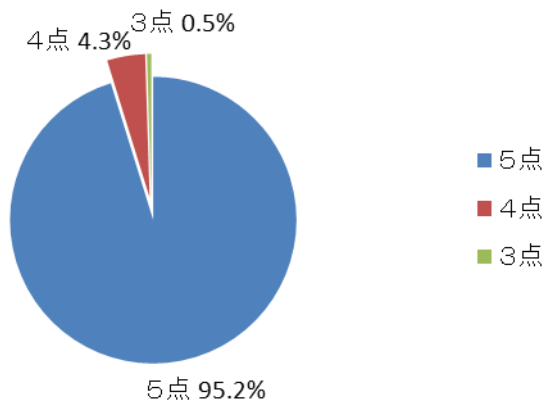
#### 4. 調査結果

《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	577	95.2%	2点	0	0.0%
4点	26	4.3%	1点	0	0.0%
3点	3	0.5%	合計	606	100.0%

平均点	4.95点
-----	-------



#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・問い合わせ先が不明なことが多いので、さいたまコールセンターのようなところがあると心強いです。助かりました。
- ・年中無休で問い合わせできるのは大変助かるサービスですね。
- ・声がとても聴き取りやすく、説明もわかりやすかったです。
- ・時々電話をしますが、適所に転送していただいて行き届いていると思います。
- ・教えていただいて本当に助かりました。さいたまコールセンターへ繋がるとお聞きしたので、閉庁時間や閉庁日にも問い合わせさせていただきます。

《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」のお問い合わせは、開庁時間、閉庁時間毎に集計を実施しました。

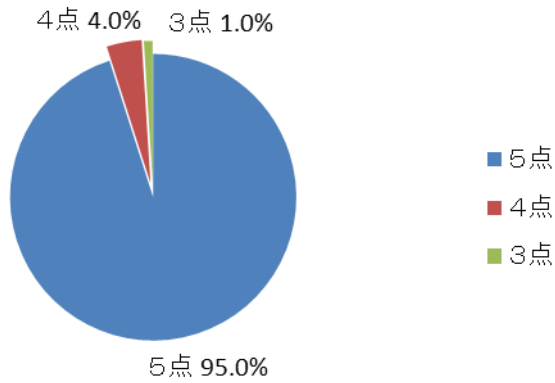
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	192	95.0%	2点	0	0.0%
4点	8	4.0%	1点	0	0.0%
3点	2	1.0%	合計	202	100.0%

平均点	4.94点
-----	-------

※休日開庁含む

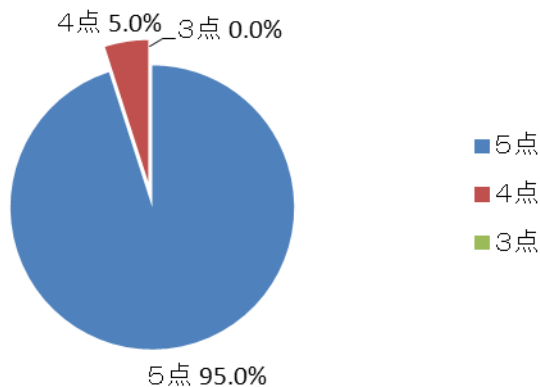


[さいたまコールセンター]

■ 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	95.0%	2点	0	0.0%
4点	5	5.0%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	101	100.0%

平均点	4.95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」のお問い合わせは、開庁時間、閉庁時間毎に集計を実施しました。

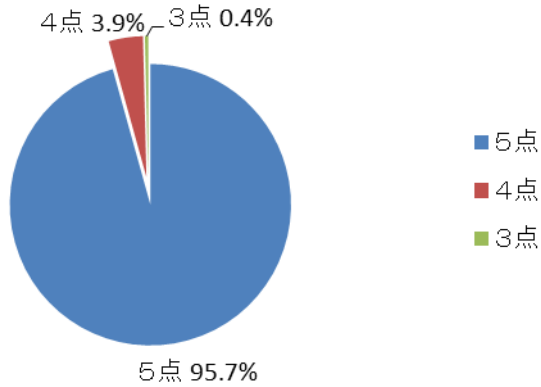
[さいたま市 各区役所等代表電話 統合区]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	243	95.7%	2点	0	0.0%
4点	10	3.9%	1点	0	0.0%
3点	1	0.4%	合計	254	100.0%

平均点	4.95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	46	93.9%	2点	0	0.0%
4点	3	6.1%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	49	100.0%

平均点	4.94点
-----	-------

