

# 平成 28 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 28 年 8 月 17 日（水）～9 月 17 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 本庁・各区役所等代表電話」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 694 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 本庁・各区役所等代表電話別に集計を実施しました。

＜さいたま市 本庁・各区役所等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

### ◆平成 28 年 4 月よりコールセンターに統合された代表電話

- ・本庁（市役所） ・浦和区役所

### ◆非統合

- ・岩槻区役所

※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

※本庁・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>

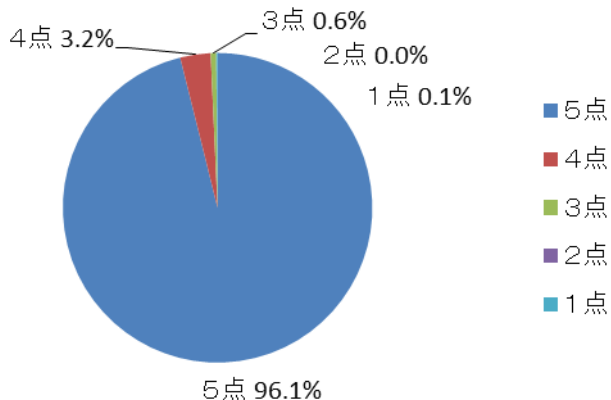
#### 4. 調査結果

《A：全体》

[さいたまコールセンター及びさいたま市 本庁・各区役所等代表電話]

5点	667	96.1%	2点	0	0.0%
4点	22	3.2%	1点	1	0.1%
3点	4	0.6%	合計	694	100.0%

平均点	4.95点
-----	-------



#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・ 窓口へ転送されるのかと思っていたので、代表電話で分かって良かったです。
- ・ 丁寧に教えて頂きよく分かりました。
- ・ 土日祝日は休みと思っていたので、今後利用させていただきます。
- ・ 高齢のため何度も同じことを確認してしまっただが、他にないほど親切にきちんと対応して頂き驚きました。
- ・ 仕事が終わってから利用しています。今日で3回目です。いつもお世話になっています。

《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。

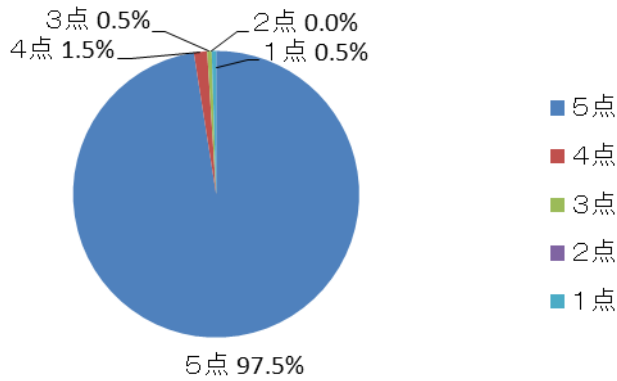
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	195	97.5%	2点	0	0.0%
4点	3	1.5%	1点	1	0.5%
3点	1	0.5%	合計	200	100.0%

平均点	4.96点
-----	-------

※休日開庁含む

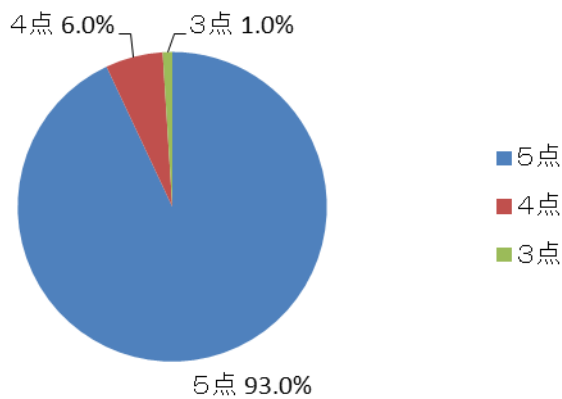


[さいたまコールセンター]

■ 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	93.0%	2点	0	0.0%
4点	6	6.0%	1点	0	0.0%
3点	1	1.0%	合計	100	100.0%

平均点	4.92点
-----	-------



《C：さいたま市 本庁・各区役所等代表電話の調査結果》

「さいたま市 本庁・各区役所等代表電話」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。

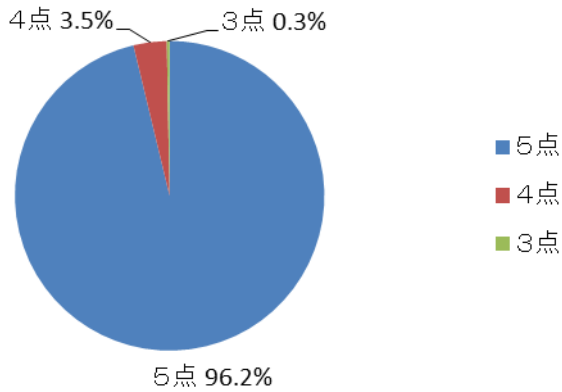
[さいたま市 本庁・各区役所等代表電話 統合区]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	332	96.2%	2点	0	0.0%
4点	12	3.5%	1点	0	0.0%
3点	1	0.3%	合計	345	100.0%

平均点	4.96点
-----	-------

※休日開庁含む



[さいたま市 本庁・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	95.9%	2点	0	0.0%
4点	1	2.0%	1点	0	0.0%
3点	1	2.0%	合計	49	100.0%

平均点	4.94点
-----	-------

