

# 平成 28 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 29 年 2 月 9 日（木）～ 3 月 6 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 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 608 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>

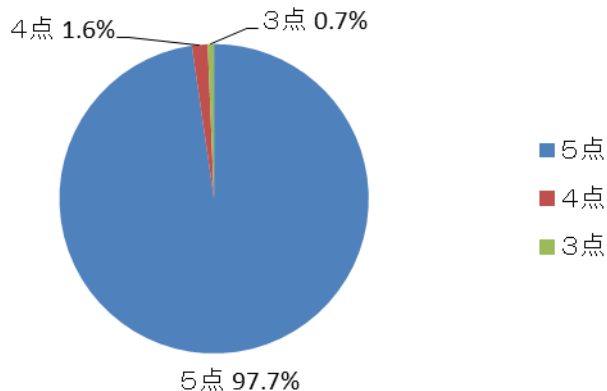
#### 4. 調査結果

《A：全体》

[さいたまコールセンター及びさいたま市 各区役所等代表電話]

5点	594	97.7%	2点	0	0.0%
4点	10	1.6%	1点	0	0.0%
3点	4	0.7%	合計	608	100.0%

平均点	4.97点
-----	-------



#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・ 以前も電話したことがありますが、迅速丁寧でありがたいです。
- ・ 電話で事前に手続方法や必要な持ち物が確認できて助かりました。
- ・ コールセンターが年中無休で、21時まで対応していると聞いて大変ありがたいです。
- ・ 区役所が閉まっている時間でも行政案内の窓口があることを知り、とても助かりました。今後も利用させていただきます。
- ・ 聞きやすく、分かりやすく教えていただき、不明な点がすべて解消できました。

《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。

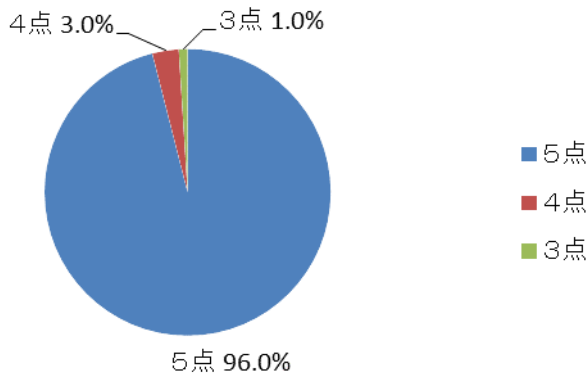
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	193	96.0%	2点	0	0.0%
4点	6	3.0%	1点	0	0.0%
3点	2	1.0%	合計	201	100.0%

平均点	4.95点
-----	-------

※休日開庁含む

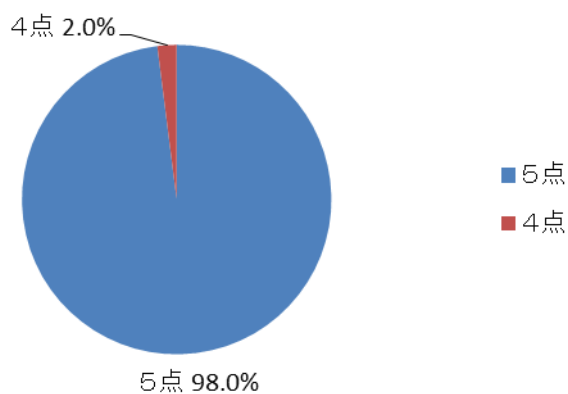


[さいたまコールセンター]

■ 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	98	98.0%	2点	0	0.0%
4点	2	2.0%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	100	100.0%

平均点	4.98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。

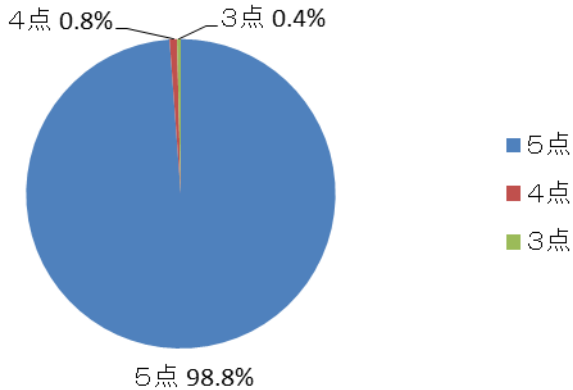
[さいたま市 本庁・各区役所等代表電話]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	254	98.8%	2点	0	0.0%
4点	2	0.8%	1点	0	0.0%
3点	1	0.4%	合計	257	100.0%

平均点	4.98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	49	98.0%	2点	0	0.0%
4点	0	0.0%	1点	0	0.0%
3点	1	2.0%	合計	50	100.0%

平均点	4.96点
-----	-------

