

## 平成 29 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 30 年 2 月 5 日（月）～ 3 月 5 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 648 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/schedule.pdf>

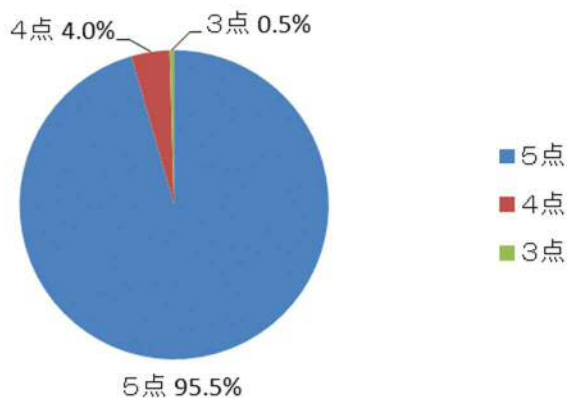
## 調査結果

《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	619	95.5%	2点	0	0.0%
4点	26	4.0%	1点	0	0.0%
3点	3	0.5%	合計	648	100.0%

平均点	4.95点
-----	-------



### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・ 以前は繋がりにくかったので、コールセンターに繋がるようになってよい。
- ・ 待つことなく転送してくれるので、いつも便利に利用している。
- ・ 非常に分かりやすく便利だった。
- ・ 開庁時間外に問い合わせが出来るのが便利です。
- ・ 案内が迅速だった。

《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。

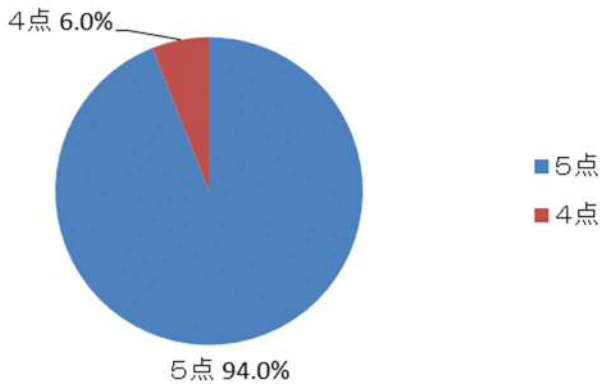
[さいたまコールセンター]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	188	94.0%	2点	0	0.0%
4点	12	6.0%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	200	100.0%

平均点	4.94点
-----	-------

※休日開庁含む

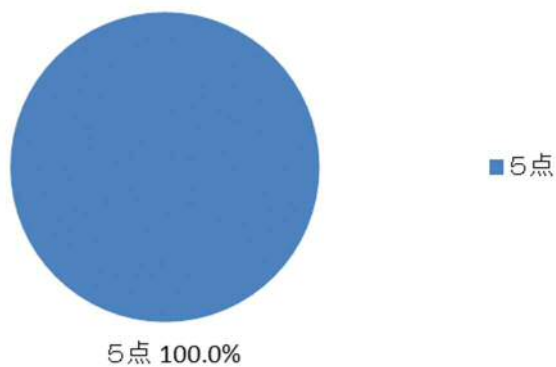


[さいたまコールセンター]

■ 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	102	100.0%	2点	0	0.0%
4点	0	0.0%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	102	100.0%

平均点	5.00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。

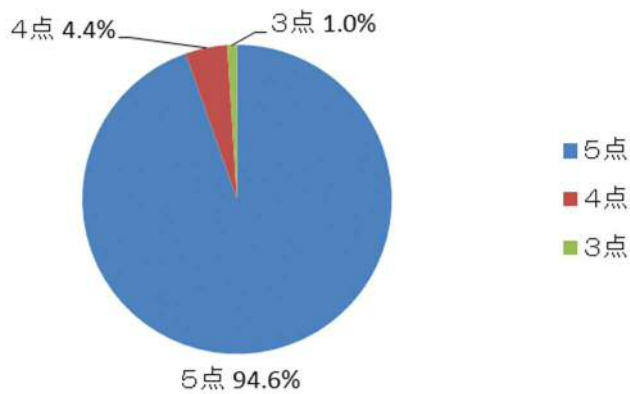
[さいたま市 本庁・各区役所等代表電話]

■ 開庁時間(平日:8時30分~17時15分)

5点	280	94.6%	2点	0	0.0%
4点	13	4.4%	1点	0	0.0%
3点	3	1.0%	合計	296	100.0%

平均点	4.94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	1	2.0%	1点	0	0.0%
3点	0	0.0%	合計	50	100.0%

平均点	4.98点
-----	-------

