

## 平成 30 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 30 年 7 月 21 日（土）～ 8 月 19 日（日）

### 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 420 名の方に対してアンケートを実施しました。

### 4. 調査結果

調査結果は、A：全体 B：さいたまコールセンター（開庁時間、閉庁時間） C：さいたま市 本庁・各区役所等代表電話（開庁時間、閉庁時間）に分類し、集計しました。  
なお、開庁時間は平日 8 時 30 分～17 時 15 分、閉庁時間は平日 8 時～ 8 時 30 分、17 時 15 分～21 時と休日 8 時～21 時です。

#### 《A：全体の調査結果》

点数	件数	割合
5 点	398	94.8%
4 点	19	4.5%
3 点	1	0.2%
2 点	2	0.5%
1 点	0	0.0%
計	420	100.0%

平均点	4.94
-----	------

#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・とても分かりやすく、丁寧な案内でした。
- ・コールセンターにかけると一括して色々聞けると思った。満足です。
- ・分かりやすく、また閉庁時間でしたが確認できて助かりました。
- ・即答していただけた。分かりやすく説明していただけた。
- ・日曜開庁のことを教えていただけて助かりました。
- ・もっとスムーズに対応してほしい。

《B：さいたまコールセンターの調査結果》

●開庁時間

点数	件数	割合
5点	96	92.3%
4点	8	7.7%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	104	100.0%

平均点	4.92
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	103	97.2%
4点	3	2.8%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	106	100.0%

平均点	4.97
-----	------

《C：さいたま市 本庁・各区役所等代表電話の調査結果》

●開庁時間

点数	件数	割合
5点	97	94.2%
4点	5	4.9%
3点	0	0.0%
2点	1	1.0%
1点	0	0.0%
計	103	100.0%

平均点	4.92
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	102	95.3%
4点	3	2.8%
3点	1	0.9%
2点	1	0.9%
1点	0	0.0%
計	107	100.0%

平均点	4.93
-----	------