

令和2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

令和3年1月16日（土）～2月23日（火）

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400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	378	94.5%
4点	20	5.0%
3点	2	0.5%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	400	100.0%

平均点	4.94
-----	------

■いただいたご意見（抜粋）

- ・自分は説明することが不得意だが、内容を読み取って案内してもらえた。以前もコールセンターを利用したことがあったため問い合わせした。
- ・丁寧な対応で、知りたかった持ち物までおしえてもらった。
- ・インターネットで調べても良くわからなかったのですが、今回電話して詳しく説明してもらえたのでとても良く理解できました。
- ・5分も話してもいないので、可も不可もないから。

《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	95	95.0%
4点	4	4.0%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.94
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	96	96.0%
4点	4	4.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.96
-----	------

《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	93	93.0%
4点	6	6.0%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.92
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	94	94.0%
4点	6	6.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.94
-----	------