

令和3年度 第2回横浜市コールセンターお客様満足度調査結果

1 調査概要

この調査は、「横浜市コールセンター」を利用されたお客様に、コールセンターの運営やオペレーターの応対について評価をつけていただき、更なる品質向上に努めるものです。

2 調査期間

令和4年2月14日（月）から3月1日（火）まで

3 調査方法

お客様満足度調査にご協力いただける方へコールセンターからお客様へ折り返し電話をし、7つの質問をしました。

なお、お客様からお伺いした電話番号は本目的以外には使用せず、調査が終了次第破棄しました。

4 調査項目

問1：オペレーターはお客様の質問を速やかに理解し、的確に回答することはできましたか。（5段階評価）

問2：オペレーターの案内はわかりやすかったですか。（5段階評価）

問3：オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。（5段階評価）

問4：今回の応対における全体的な満足度はいかがでしたか。（5段階評価）

問5：今回お問い合わせいただいた電話番号はどこでお知りになりましたか。

（自由回答）

問6：横浜市に関することをお知りになりたいとき、どういった方法を取られますか。（自由回答）

問7：横浜市コールセンター（区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。）をどれくらいの頻度で利用しますか。（自由回答）

5 回答者数

100名

6 お客様満足度計算方法

問1～問4の各設問においてオペレーターの評価を「大変満足」、「満足」、「普通」、「不満」、「大変不満」の5段階で評価していただき、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合を『お客様満足度』としました。

なお、問5、問6、問7は自由回答です。

■お客様満足度調査結果

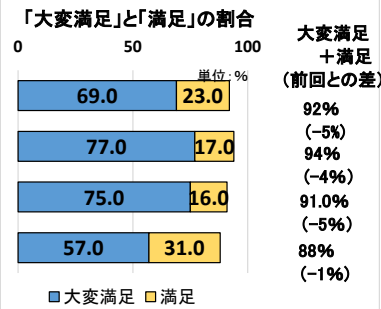
1 【問1】～【問4】の結果

【問1】から【問3】の各項目では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた割合が、【問1】の「速やかでの確かな回答」では92%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では94%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では91%と、各項目について高い評価をいただきました。
一方で、前回の調査結果に比べ、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が、【問1】の「速やかでの確かな回答」及び【問3】オペレーターの態度や印象は5%、【問2】の「案内のわかりやすさ」は4%減少しました。

【問4】の「全体的な満足度」では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が88%となり、前回の調査結果より1%減少しました。

《お客様満足度調査結果詳細》

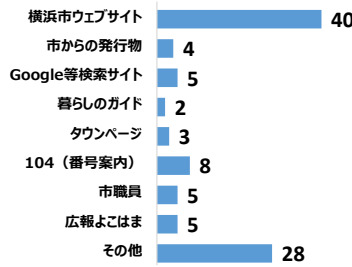
	大変満足	満足	大変満足 + 満足	普通	不満	大変不満	合計
【問1】速やかでの確かな回答	69.0	23.0	92.0	6.0	1.0	1.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	77.0	17.0	94.0	3.0	2.0	1.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	75.0	16.0	91.0	8.0	1.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	57.0	31.0	88.0	8.0	4.0	0.0	100.0
【参考】令和3年度第1回調査結果							
【問4】全体的な満足度	64.0	25.0	89.0	7.0	4.0	0.0	100.0



2 横浜市コールセンターのことはどこでお知りになりましたか 【問5】

(単位: %)

項目	割合
横浜市ウェブサイト	40
市からの発行物	4
Google等検索サイト	5
暮らしのガイド	2
タウンページ	3
104(番号案内)	8
市職員	5
広報よこはま	5
その他	28
	100

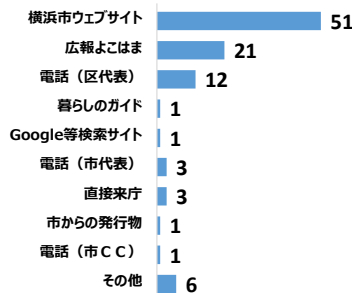


【その他】
電話帳に登録してあった
自治会名簿
知り合いに聞いた
等

3 横浜市に関することをお知りになりたいとき、どういった方法を取られますか 【問6】

(単位: %)

項目	割合
横浜市ウェブサイト	51
広報よこはま	21
電話(区代表)	12
暮らしのガイド	1
Google等検索サイト	1
電話(市代表)	3
直接来庁	3
市からの発行物	1
電話(市CC)	1
その他	6
	100

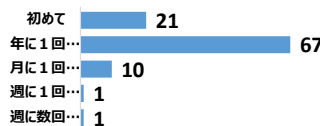


【その他】
家族、知り合いに聞く
等

4 横浜市コールセンター(区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。)をどれくらいの頻度で利用しますか。【問7】

(単位: %)

項目	割合
初めて	21
年に1回程度	67
月に1回程度	10
週に1回程度	1
週に数回程度	1
	100



5 今回の結果を受けて

全体的な満足度では88%と高い評価をいただき、その中でも特に「速やかでの確かな回答」「案内のわかりやすさ」で特に高い評価をいただきました。

一方で、前回の調査に比べ、全体的に評価が下がったという結果を真摯に受け止め、引き続きコールセンターのサービス向上に向けて取り組んでまいります。