

令和7年度 第1回横浜市コールセンターお客様満足度調査 実施概要

1 調査目的

この調査は、「横浜市コールセンター」の利用者に、コールセンターの運営やオペレータの応対について評価していただき、更なる品質向上に努めるために実施します。

2 調査期間

令和7年9月8日（月）～令和7年10月上旬

※ただし、回答者数100名に達した時点で終了

3 調査対象

横浜市コールセンター（045-664-2525）、区役所代表電話及び市庁舎代表電話へお問合せいただき、コールセンターで回答が完結したお客様

4 調査方法

お客様満足度調査にご協力いただけるお客様へ、コールセンターから折り返し電話をし、8つの質問をします。

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す。

5 回答者数

100名

6 質問内容

問1：オペレータ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：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6：今回お問合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されますか。（自由回答）

問8：横浜市コールセンターの回答は、市ウェブサイトに掲載されている『横浜市 Q&A よくある質問集』をもとに回答を行っていますが、利用されたことがありますか。
(2段階評価)

7 お客様満足度計算方法

問1から問3の各設問において、オペレータの評価を「大変良い」「良い」「普通」「悪い」「大変悪い」の5段階で評価していただきます。また、問4のみ「大変満足」「満足」「普通」「不満」「大変不満」の5段階で評価いただきます。

5段階の設問のうち、「大変良い」「良い」もしくは「大変満足」「満足」と答えた人数の割合を『お客様満足度』とします。

なお、問5、問6、問7は自由回答、問8は「はい」、「いいえ」の2段階評価です。

《調査内容》

性別	男性	女性				
年代	20歳未満	20~40歳	41~60歳	61歳以上	不明	
入電	横浜市コールセンター（664-2525）、区役所代表電話、市庁舎代表電話					

問1	オペレータ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。	大変 良い	良い	普通	悪い	大変 悪い
問2	オペレータの案内はわかりやすかったですか。	大変 良い	良い	普通	悪い	大変 悪い
問3	オペレータの態度や印象はいかがでしたか。	大変 良い	良い	普通	悪い	大変 悪い
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。	大変 満足	満足	普通	不満	大変 不満
問5	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。	横浜市 ウェブ サイト	Google 等検索 サイト	広報よ こはま	電話 (区代表)	その他
		直接来 庁	電話 (市C C)	電話 (市代 表)	市から の発行 物	
問6	今回お問合せいただいた電話番号は、どこでお知りになりましたか。 ※横浜市ウェブサイト、Google等検索サイト、市からの発行物の場合、どのウェブページ（発行物）を見たか、何と検索したか、ヒアリングしてください。	横浜市 ウェブ サイト	Google 等検索 サイト	広報よ こはま	市から の発行 物	市職員
		104 (番号 案内)	タウン ページ	その他		
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されますか。	初めて	年に1 回程度	月に1 回程度	週に1 回程度	週に数 回程度
問8	横浜市コールセンターの回答は、市ウェブサイトに掲載されている『横浜市 Q&A よくある質問集』をもとに回答を行っていますが、利用されたことがありますか。	はい			いいえ	

■お客様満足度調査結果

1 【問1】～【問4】の結果

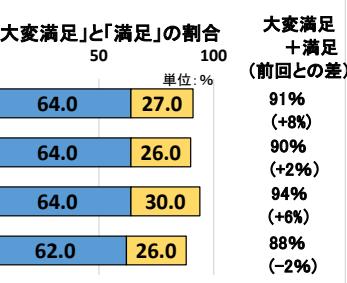
【問1】から【問3】の各項目では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた割合が、【問1】の「速やかでの的確な回答」では、91%。

【問2】の「案内のわかりやすさ」は90%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では94%と、各項目について評価をいただきました。

【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、前回の調査結果に引き続き高い評価をいただきました。

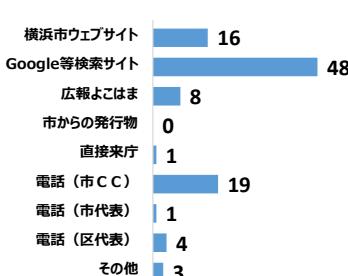
《お客様満足度調査結果詳細》

	大変満足	満足	大変満足+	普通	不満	大変不満	合計	「大変満足」と「満足」の割合	大変満足+満足(前回との差)
【問1】速やかでの的確な回答	64.0	27.0	91.0	6.0	3.0	0.0	100.0	64.0 27.0	91% (+8%)
【問2】案内のわかりやすさ	64.0	26.0	90.0	5.0	4.0	1.0	100.0	64.0 26.0	90% (+2%)
【問3】オペレーターの態度や印象	64.0	30.0	94.0	6.0	0.0	0.0	100.0	64.0 30.0	94% (+6%)
【問4】全体的な満足度	62.0	26.0	88.0	6.0	6.0	0.0	100.0	62.0 26.0	88% (-2%)
【参考】令和6年度第2回調査結果									
【問4】全体的な満足度	51.0	39.0	90.0	8.0	2.0	0.0	100.0		



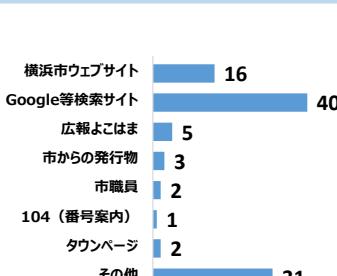
2 横浜市に関するこをお知りになりたいとき、どういった方法を取られますか【問5】

項目	割合
横浜市ウェブサイト	16
Google等検索サイト	48
広報よこはま	8
市からの発行物	0
直接来庁	1
電話(市CC)	19
電話(市代表)	1
電話(区代表)	4
その他	3
	100



3 今回お問合せいただいた電話番号は、どこでお知りになりましたか【問6】

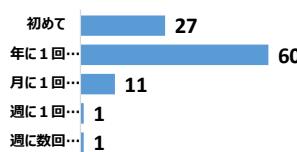
項目	割合
横浜市ウェブサイト	16
Google等検索サイト	40
広報よこはま	5
市からの発行物	3
市職員	2
104(番号案内)	1
タウンページ	2
その他	31
	100



【その他】
電話帳に登録していた
区役所の窓口封筒をみた

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】

項目	割合
初めて	27
年に1回程度	60
月に1回程度	11
週に1回程度	1
週に数回程度	1
	100



5 横浜市コールセンターの回答は、市ウェブサイトに掲載されている『横浜市 Q&Aよくある質問集』をもとに回答を行っていますが、利用したことがありますか。【問8】

項目	割合
はい	11
いいえ	89
	100



6 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ました。

しかし、「横浜市 Q&Aよくある質問集」の利用率が1割程度と低いため、利用率向上を目指します。
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。