

令和7年度 第2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対応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8年2月2日（月）～令和8年2月下旬

※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には、コールセンターから調査回答用のウェブサイトのURLを記載したショートメッセージを送信します。

2月10日の正午時点で、回答者数が50名に満たない場合は、コールセンターからお客様へ折り返し電話をし、調査回答用のウェブサイトと同様の内容の質問を行う方法に変更します。

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：今回の対応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。（9つの選択肢から1つ選択）

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。（8つの選択肢から1つ選択）

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。（5つの選択肢から1つ選択）

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つの選択肢から1つ選択）

7 お客様満足度計算方法

問1から問4の各設問において、オペレータの評価を5段階で評価していただきます。

5段階の設問のうち、評価の高い順から2段階に該当する評価（例：「大変的確だった」、

「的確だった」、「大変わかりやすかった」、「わかりやすかった」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は選択肢から回答、問8は「はい」、「いいえ」の2段階評価です。

《調査内容》

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。	大変的確だった	的確だった	普通	あまり的確ではなかった	全く的確ではなかった
問2	オペレータの案内はわかりやすかったですか。	大変わかりやすかった	わかりやすかった	普通	わかりにくかった	大変わかりにくかった
問3	オペレータの態度や印象はいかがでしたか。	大変良かった	良かった	普通	悪かった	大変悪かった
問4	今回の対応における全体的な満足度はいかがでしたか。	大変満足した	満足した	普通	不満だった	大変不満だった
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	市からの発行物	直接来庁
		電話（横浜市コールセンター）	電話（市役所代表電話）	電話（区役所代表電話）	その他	
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	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では、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	

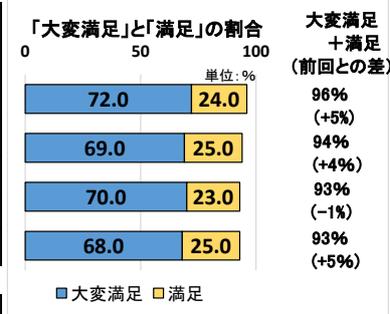
■お客様満足度調査結果

1 【問1】～【問4】の結果

各項目で「大変満足」「満足」とお答えいただいた割合は、
【問1】「速やかで的確な回答」は、96%
【問2】「案内のわかりやすさ」は、94%
【問3】「オペレーターの態度や印象」は、93%
【問4】「全体的な満足度」は、93%
 となりました。
 問1、問2、問4については、前回の調査結果より、**高い評価**をいただきました。

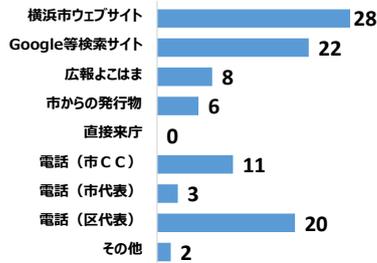
《お客様満足度調査結果詳細》

	大変満足	満足	大変満足 + 満足	普通	不満	大変不満	合計
【問1】速やかで的確な回答	72.0	24.0	96.0	4.0	0.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	69.0	25.0	94.0	6.0	0.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	70.0	23.0	93.0	7.0	0.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	68.0	25.0	93.0	7.0	0.0	0.0	100.0
【参考】令和7年度第1回調査結果							
【問4】全体的な満足度	62.0	26.0	88.0	6.0	6.0	0.0	100.0



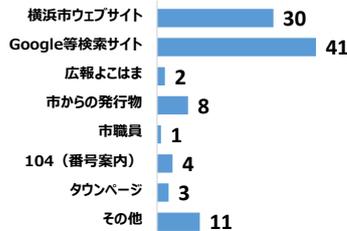
2 横浜市に関することをお知りになりたいとき、どういった方法を取られますか【問5】

項目	件数
横浜市ウェブサイト	28
Google等検索サイト	22
広報よこはま	8
市からの発行物	6
直接来庁	0
電話(市CC)	11
電話(市代表)	3
電話(区代表)	20
その他	2
合計	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】

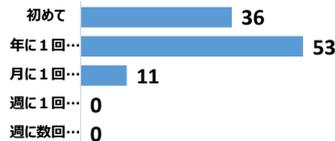
項目	件数
横浜市ウェブサイト	30
Google等検索サイト	41
広報よこはま	2
市からの発行物	8
市職員	1
104(番号案内)	4
タウンページ	3
その他	11
合計	100



【その他】
 市営バスの路線マップ
 電話帳に登録済み

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	件数
初めて	36
年に1回程度	53
月に1回程度	11
週に1回程度	0
週に数回程度	0
合計	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。利用したことがありますか。【問8】

項目	件数
はい	15
いいえ	85
合計	100

