

## 令和元年度 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2年2月3日（月）～2月13日（木）

### 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、6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）

### 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「速やかで的確な回答」では95.0%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では97.0%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では94.0%と、各項目について高い評価をいただきました。

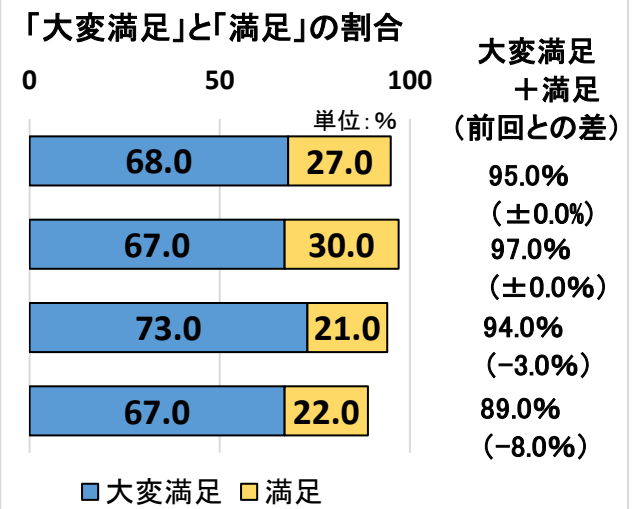
特に、【問2】の「案内のわかりやすさ」では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が前回の調査結果と同様に高い評価をいただきました。

一方で、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が94.0%となり、前回の調査結果に比べ3.0%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89.0%となり、前回の調査結果に比べ8.0%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】速やかで的確な回答	68.0	27.0	95.0	5.0	0.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	67.0	30.0	97.0	3.0	0.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	73.0	21.0	94.0	6.0	0.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	67.0	22.0	89.0	11.0	0.0	0.0	100.0

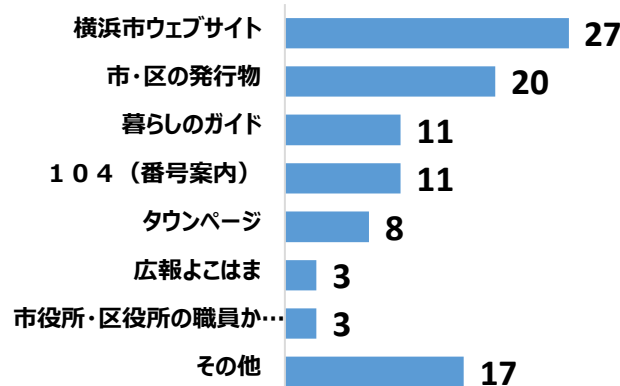


### 【参考】平成30年度第2回調査結果

【問4】全体的な満足度	71.0	26.0	97.0	3.0	0.0	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】

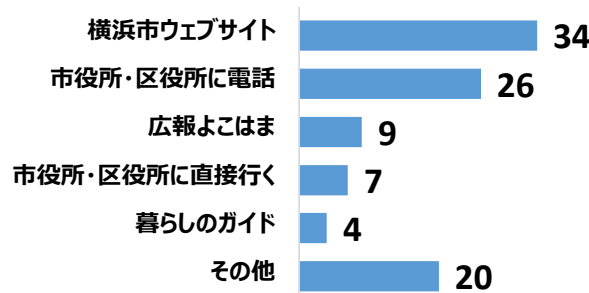
項目	割合
横浜市ウェブサイト	27
市・区の発行物	20
暮らしのガイド	11
104(番号案内)	11
タウンページ	8
広報よこはま	3
市役所・区役所の職員から聞いた	3
その他	17
	100



【その他】  
携帯電話に登録してあった町内会の名簿等

## 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】

項目	割合
横浜市ウェブサイト	34
市役所・区役所に電話	26
広報よこはま	9
市役所・区役所に直接行く	7
暮らしのガイド	4
その他	20
	100



【その他】  
新聞やテレビで調べる友人に聞く等

## 4 今回の結果を受けて

全体的な満足度では89.0%と高い評価をいただき、その中でも特に「案内のわかりやすさ」で高い評価をいただきました。

一方で、問1から問3の各項目では高い評価をいただいたものの、全体的な満足度が減少しました。満足度減少の要因については今後分析して改善を図るとともに、「電話がつながりにくい」等のご意見もいただきましたので、コールセンターのサービス向上に向けて、引き続き取り組んでまいります。

### 《参考》その他自由意見

- ・とても丁寧な対応で、分かりやすかった。
- ・電話に限らず、市役所全体として対応がよくなってきている。
- ・電話が繋がりにくいいため、繋がりをよくしてほしい。