

平成 29 年度 第 1 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

平成 29 年 7 月 24 日(月)～8 月 28 日(月)

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、5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 回答者数

100 名

5 お客様満足度計算方法

問1～問3の各設問においてオペレーターの評価を「よい」(5点)、「どちらかというといよい」(4点)、「ふつう」(3点)、「どちらかというといわるい」(2点)、「わるい」(1点)の5段階で評価していただき、その平均点を「お客様満足度」としました。

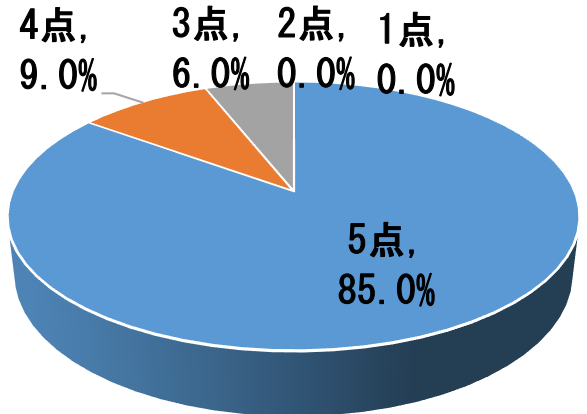
なお、問4、問5は自由回答です。

■ お客様満足度調査結果

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。

満足度 4.79

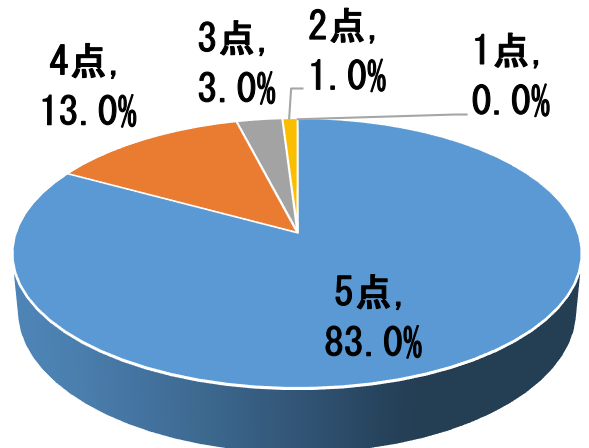
| 評価 | 点数 | 回答数 | 割合 |
|--------------|----|-----|--------|
| よい | 5点 | 85 | 85.0% |
| どちらかというといよい | 4点 | 9 | 9.0% |
| ふつう | 3点 | 6 | 6.0% |
| どちらかというといわるい | 2点 | 0 | 0.0% |
| わるい | 1点 | 0 | 0.0% |
| 計 | | 100 | 100.0% |



問2：オペレーターの案内はわかりやすかったですか。

満足度 4.78

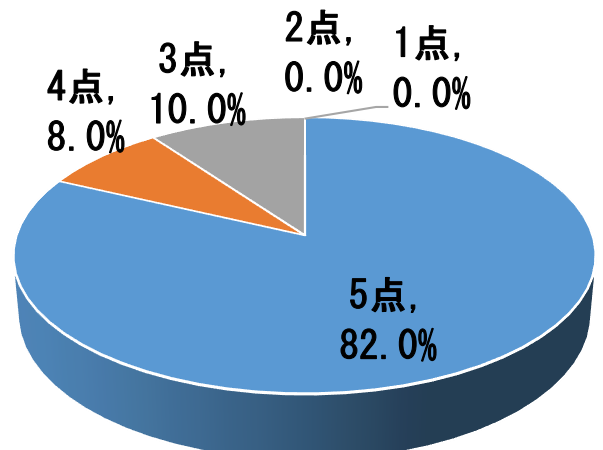
| 評価 | 点数 | 回答数 | 割合 |
|--------------|----|-----|--------|
| よい | 5点 | 83 | 83.0% |
| どちらかというといよい | 4点 | 13 | 13.0% |
| ふつう | 3点 | 3 | 3.0% |
| どちらかというといわるい | 2点 | 1 | 1.0% |
| わるい | 1点 | 0 | 0.0% |
| 計 | | 100 | 100.0% |



問3：オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。

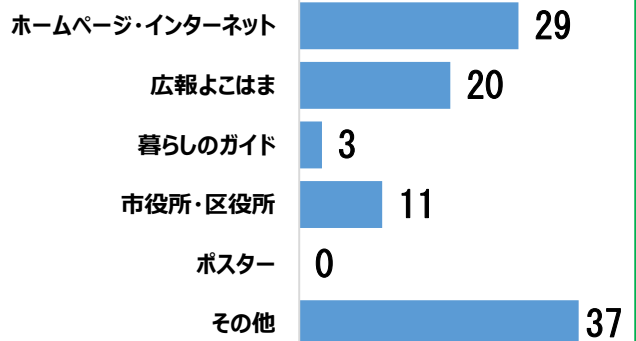
満足度 4.72

| 評価 | 点数 | 回答数 | 割合 |
|--------------|----|-----|--------|
| よい | 5点 | 82 | 82.0% |
| どちらかというといよい | 4点 | 8 | 8.0% |
| ふつう | 3点 | 10 | 10.0% |
| どちらかというといわるい | 2点 | 0 | 0.0% |
| わるい | 1点 | 0 | 0.0% |
| 計 | | 100 | 100.0% |



問4：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。

| 項目 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|--------|
| ホームページ・インターネット | 29 | 29.0% |
| 広報よこはま | 20 | 20.0% |
| 暮らしのガイド | 3 | 3.0% |
| 市役所・区役所 | 11 | 11.0% |
| ポスター | 0 | 0.0% |
| その他 | 37 | 37.0% |
| | 100 | 100.0% |

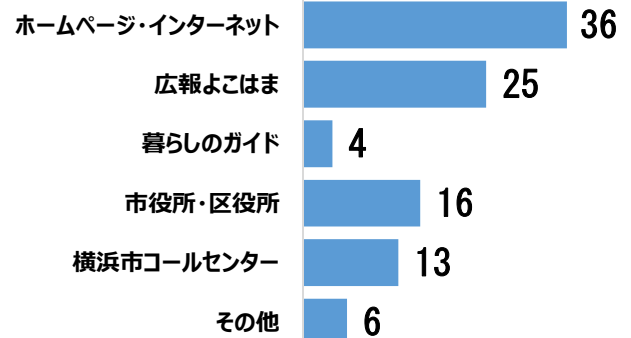


【その他】

敬老特別乗車証（敬老パス）やマイナンバー交付通知書に同封されている案内、タウンページ 等

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。

| 項目 | 回答数 | 割合 |
|----------------|-----|--------|
| ホームページ・インターネット | 36 | 36.0% |
| 広報よこはま | 25 | 25.0% |
| 暮らしのガイド | 4 | 4.0% |
| 市役所・区役所 | 16 | 16.0% |
| 横浜市コールセンター | 13 | 13.0% |
| その他 | 6 | 6.0% |
| | 100 | 100.0% |

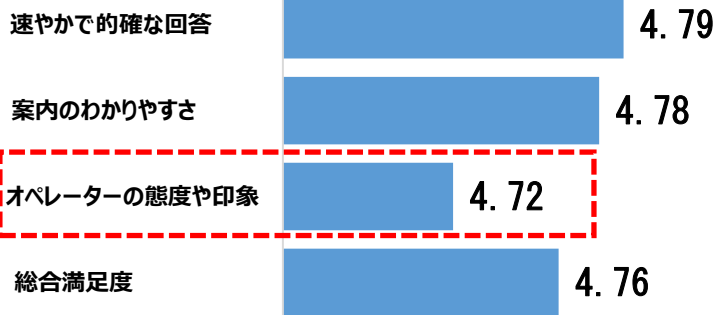


【その他】

テレビ・新聞、区民生活マップ 等

【まとめ】

| 項目 | 満足度 |
|-------------------|------|
| (問1) 速やかで的確な回答 | 4.79 |
| (問2) 案内のわかりやすさ | 4.78 |
| (問3) オペレーターの態度や印象 | 4.72 |



| | |
|--------------|-------------|
| 総合満足度 | 4.76 |
|--------------|-------------|

(問1～問3の平均)

オペレーターの対応評価（問1～3）については、各項目の満足度を比較すると、「オペレーターの態度や印象」が他の項目に比べ低い結果となりました。この結果を踏まえ、オペレーターへ日ごろから対応向上の意識づけを行うとともに、対応研修等を実施することにより、お客様から好感を持っていただける対応となるよう取り組んでまいります。