

令和2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対応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3年2月9日（火）から2月17日（水）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：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。

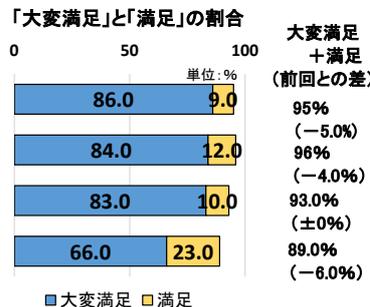
■お客様満足度調査結果

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「速やかでの確な回答」では95%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では96%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では93.0%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「速やかでの確な回答」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89.0%となり、前回の調査結果に比べ6.0%減少しました。

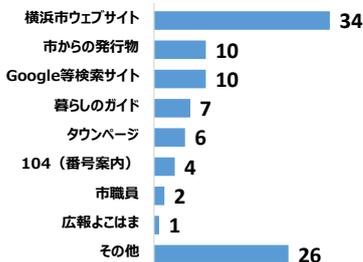
《お客様満足度調査結果詳細》

	大変満足	満足	大変満足+満足	普通	不満	大変不満	合計
【問1】速やかでの確な回答	86.0	9.0	95.0	5.0	0.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	84.0	12.0	96.0	4.0	0.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	83.0	10.0	93.0	7.0	0.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	66.0	23.0	89.0	7.0	4.0	0.0	100.0
【参考】令和2年度9月調査結果							
【問4】全体的な満足度	67.0	28.0	95.0	5.0	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】

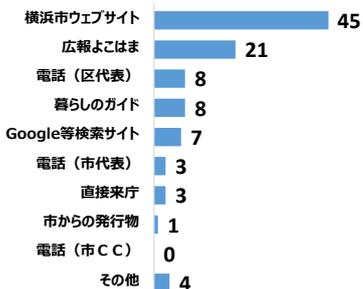
項目	割合
横浜市ウェブサイト	34
市からの発行物	10
Google等検索サイト	10
暮らしのガイド	7
タウンページ	6
104(番号案内)	4
市職員	2
広報よこはま	1
その他	26
合計	100



【その他】
 電話帳に登録してあった
 町内会の名簿
 知り合いに聞いた
 市庁舎移転に伴う自動音声アナ
 ウンス
 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】

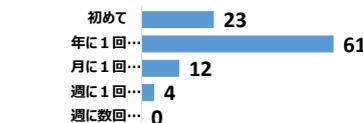
項目	割合
横浜市ウェブサイト	45
広報よこはま	21
電話(区代表)	8
暮らしのガイド	8
Google等検索サイト	7
電話(市代表)	3
直接来庁	3
市からの発行物	1
電話(市CC)	0
その他	4
合計	100



【その他】
 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】

項目	割合
初めて	23
年に1回程度	61
月に1回程度	12
週に1回程度	4
週に数回程度	0
合計	100



5 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、中でも特に「速やかでの確な回答」「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、前回の調査に比べ、全体的に評価が下がっており、「電話が繋がりにくい」というご意見もいただきました。
 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。

《参考》その他自由意見

・電話が繋がりにくいため、繋がりをよくしてほしい。