

## 平成 30 年度 第 2 回 さいたまコールセンター利用者満足度調査結果

### 1. 調査概要

「さいたまコールセンター」をご利用いただいた方に対し、コールセンターの対応についてアンケートを実施し、5点満点で評価をつけていただきました。

いただいたご意見も参考にしながら、さいたまコールセンターの更なる品質向上に努めてまいります。

### 2. 調査期間

平成 31 年 1 月 25 日（金）～ 2 月 25 日（月）

### 3. 調査方法

「さいたまコールセンター」及び「さいたま市本庁・各区役所等代表電話」にお電話いただいた方のうち、満足度調査の実施をご了承いただいた 418 名の方に対してアンケートを実施しました。

### 4. 調査結果

調査結果は、A：全体 B：さいたまコールセンター（開庁時間、閉庁時間） C：さいたま市 本庁・各区役所等代表電話（開庁時間、閉庁時間）に分類し、集計しました。  
なお、開庁時間は平日 8 時 30 分～17 時 15 分、閉庁時間は平日 8 時～ 8 時 30 分、17 時 15 分～21 時と休日 8 時～21 時です。

#### 《A：全体の調査結果》

点数	件数	割合
5 点	401	95.9%
4 点	14	3.3%
3 点	3	0.7%
2 点	0	0.0%
1 点	0	0.0%
計	418	100.0%

平均点	4.95
-----	------

#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・週末に電話対応してもらえて助かりました。
- ・質問に対して躊躇せずスムーズに回答してもらった。
- ・確実にテキパキと案内し、忘れがちな付随する手続きまで案内してくれた。
- ・転送せずに回答してもらえるのはとても助かる。いつも利用させてもらっている。
- ・説明が長かった。
- ・今回初めて利用したので、総合判断は出来ないが、今後利用してみたい。

《B：さいたまコールセンターの調査結果》

●開庁時間

点数	件数	割合
5点	101	93.5%
4点	4	3.7%
3点	3	2.8%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	108	100.0%

平均点	4.91
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	94	94.0%
4点	6	6.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.94
-----	------

《C：さいたま市 本庁・各区役所等代表電話の調査結果》

●開庁時間

点数	件数	割合
5点	110	100.0%
4点	0	0.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	110	100.0%

平均点	5.00
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	96	96.0%
4点	4	4.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.96
-----	------