

## 令和元年度 第1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

令和元年7月20日（土）～8月15日（木）

### 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403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	390	96.8%
4点	10	2.5%
3点	3	0.7%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	403	100.0%

平均点	4.96
-----	------

#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・電話がすぐにつながって、素早く対応してもらえた。
- ・自分が気付かない点まで案内してもらって助かった。
- ・こちらの質問にしっかりと丁寧に答えていただき、説明もとても分かりやすかった。
- ・事務的ではなく、ハートフルに案内してもらえた。
- ・説明は分かりやすかったが、メモを取るためにもっとゆっくり話してほしかった。
- ・可もなく不可もない。

《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	94	94.0%
4点	4	4.0%
3点	2	2.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.92
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	98	98.0%
4点	2	2.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.98
-----	------

《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	99	97.1%
4点	2	2.0%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	102	100.0%

平均点	4.96
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	99	98.0%
4点	2	2.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	101	100.0%

平均点	4.98
-----	------