

令和2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2年9月15日（火）～10月18日（日）

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400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	383	95.8%
4点	17	4.2%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	400	100.0%

平均点	4.96
-----	------

■いただいたご意見（抜粋）

- ・親切に、知りたいことをすべて教えてくれた。
- ・ゆっくりと話していただき、とても丁寧な対応で助かった。
- ・待ち時間なく質問の回答が得られた。
- ・休日にもかかわらず電話回答が得られた。とても心配だったので助かりました。
- ・説明は分かりやすかったが、話のスピードが少し早かった。
- ・保留時間が長く感じた。

《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	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
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	93	93.0%
4点	7	7.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.93
-----	------

《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	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
-----	------

●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
-----	------