

平成 30 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

平成 30 年 9 月 7 日（金）～10 月 3 日（水）

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、6 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 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 は自由回答です。

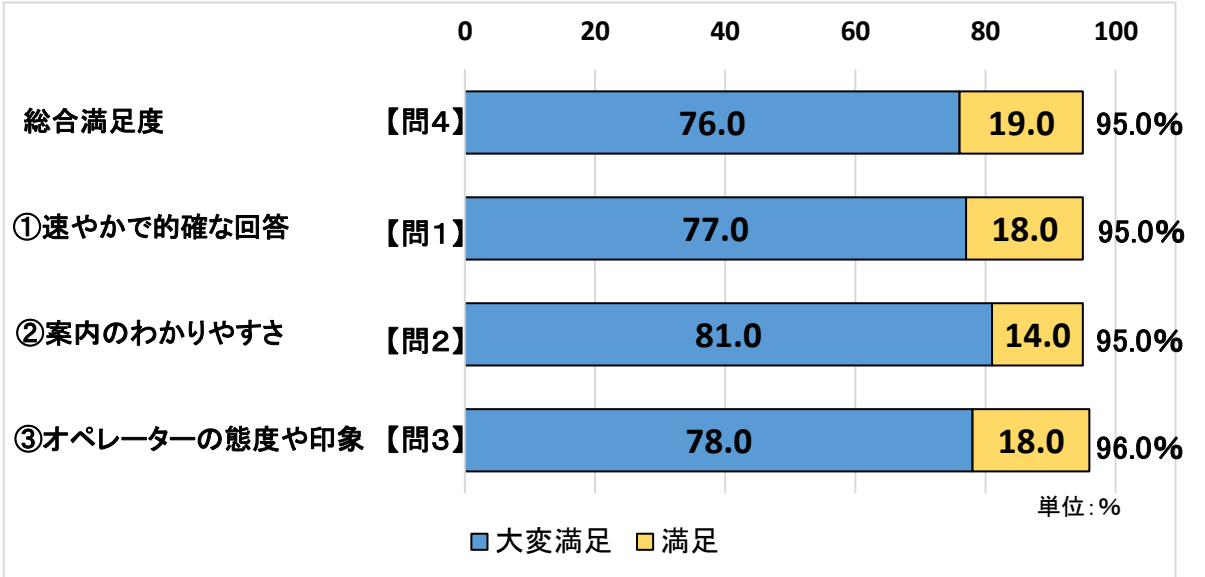
■お客様満足度調査結果

1 調査結果

総合満足度では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が、95.0%となりました。

各項目では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた割合が、①の「速やかで的確な回答」では95.0%、②の「案内のわかりやすさ」では95.0%、③の「オペレーターの態度や印象」では96.0%と、すべての項目について高い評価をいただきました。

特に、②の「案内のわかりやすさ」では、「大変満足」とお答えいただいた方の割合が81.0%と他の項目よりも高い評価をいただきました。



《参考》お客様満足度調査結果

(単位: %)

項目	【問】	満足度					合計
		大変満足	満足	大変満足 + 満足	普通	不満	
総合満足度	【問4】	76.0	19.0	95.0	5.0	0.0	100.0
①速やかで的確な回答	【問1】	77.0	18.0	95.0	5.0	0.0	100.0
②案内のわかりやすさ	【問2】	81.0	14.0	95.0	5.0	0.0	100.0
③オペレーターの態度や印象	【問3】	78.0	18.0	96.0	4.0	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】

(単位: 件)

項目	回答数	割合
ホームページ	35	35.0%
暮らしのガイド	6	6.0%
市役所・区役所	5	5.0%
その他	54	54.0%
	100	100.0%

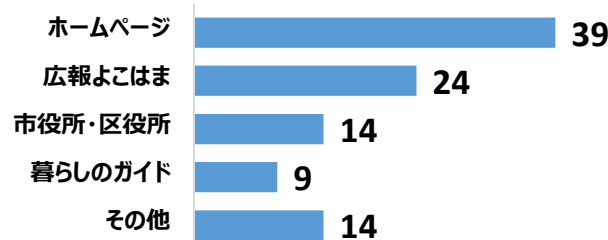


【その他】
104(番号案内)
敬老特別乗車証(敬老パス)
タウンページ
等

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】

(単位: 件)

項目	回答数	割合
ホームページ	39	39.0%
広報よこはま	24	24.0%
市役所・区役所	14	14.0%
暮らしのガイド	9	9.0%
その他	14	14.0%
	100	100.0%



【その他】
家族・知人に聞く
特に問い合わせる用事はない
等

4 今回の結果を受けて

総合満足度では95.0%と高い評価をいただき、その中でも特に「案内のわかりやすさ」で高い評価をいただきました。ご意見を踏まえ、引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

- ・色々質問しましたが、すべて回答してもらえたので、これから区役所へ行くのに役に立ちました。
- ・大変わかりやすい声、速さでした。
- ・声がとてもよく、聞き取りやすかったです。
- ・案内が早口に感じました。