

平成 30 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

平成 31 年 1 月 31 日（木）～ 2 月 22 日（金）

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。

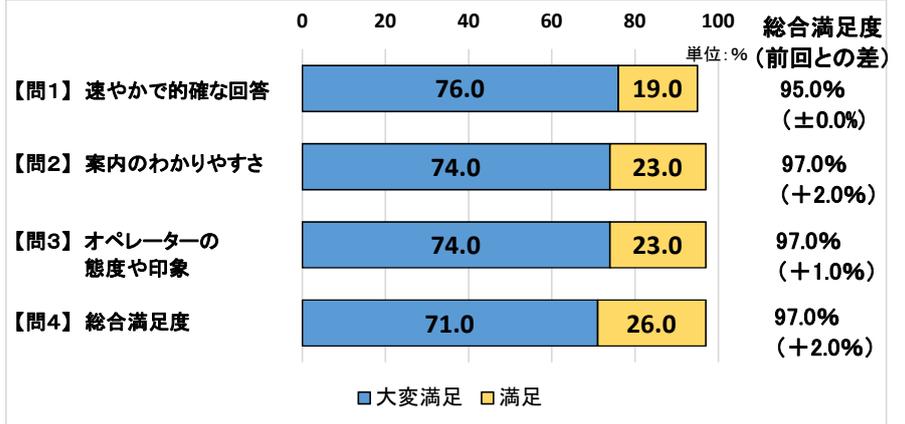
■お客様満足度調査結果

1 調査結果

【総合満足度について】
 ・「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が、97.0%となり、前回の調査結果に比べ、2.0%増加しました。

【各項目について】
 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97.0%、③の「オペレーターの態度や印象」では97.0%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」「満足」とお答えいただいた方の割合が前回の調査結果に比べ、2.0%増加しました。



《参考》お客様満足度調査結果

(単位: %)

項目	質問	大変満足	満足	大変満足 + 満足	普通	不満	大変不満	合計
①速やかで的確な回答	【問1】	76.0	19.0	95.0	5.0	0.0	0.0	100.0
②案内のわかりやすさ	【問2】	74.0	23.0	97.0	3.0	0.0	0.0	100.0
③オペレーターの態度や印象	【問3】	74.0	23.0	97.0	3.0	0.0	0.0	100.0
総合満足度	【問4】	71.0	26.0	97.0	3.0	0.0	0.0	100.0

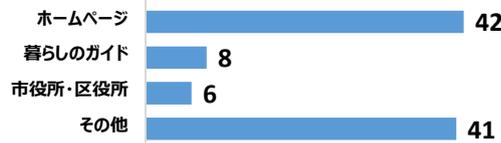
【参考】平成30年度第1回調査結果

総合満足度	【問4】	76.0	19.0	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】

(単位: 件)

項目	回答数	割合
ホームページ	42	43.3%
暮らしのガイド	8	8.2%
市役所・区役所	6	6.2%
その他	41	42.3%
	97	100.0%

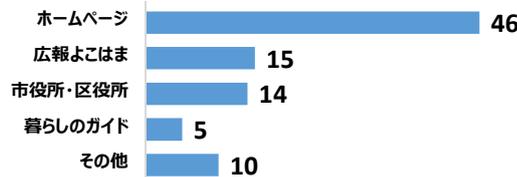


【その他】
 104(番号案内)
 携帯電話に登録してあった町内会の回覧板
 区役所でもらった回覧板等

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	46	51.1%
広報よこはま	15	16.7%
市役所・区役所	14	15.6%
暮らしのガイド	5	5.6%
その他	10	11.1%
	90	100.0%



【その他】
 104(番号案内)
 図書館で調べる
 携帯電話で調べる
 友人に聞く等

4 今回の結果を受けて

総合満足度では97.0%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」「オペレーターの態度や印象」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

- ・段取りよく、優しく、簡潔に説明してくれたのでとてもわかりやすかったです。
- ・電話を掛ける前に抱いていたコールセンターのイメージよりも親切で、大満足でした。
- ・もう少しゆっくり話してほしかったです。
- ・難しい読み方の町名を案内するときは、「〇〇と書いて△△と読みます」などと漢字の説明をしてくれるとありがたいです。