

## 令和元年度 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

令和2年1月25日（土）～2月25日（火）

### 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	380	95.0%
4点	18	4.5%
3点	2	0.5%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	400	100.0%

平均点	4.95
-----	------

#### ■いただいたご意見（抜粋）

- ・自分が聞く前にこういう事があると案内してもらい良かった。
- ・ホームページでは分からなかった情報を教えてくれた。
- ・役所に連絡するとたらい回しにされることが多い印象であったが1か所で答えてくれた。
- ・少し早いので、もう少しゆっくり落ち着いて案内したほうがいい。
- ・担当の電話番号だけ教えていただければよかった。

《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	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
-----	------

●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	98	98.0%
4点	1	1.0%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.97
-----	------

●閉庁時間

点数	件数	割合
5点	94	94.0%
4点	5	5.0%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
計	101	100.0%

平均点	4.93
-----	------