

令和4年度横浜市コールセンターお客様満足度調査の実施について

1 調査概要

この調査は、「横浜市コールセンター」を利用された市民の皆様に、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

令和4年8月15日（月）～令和4年9月初旬

※ただし、目標回答者数100名に達した時点で終了

3 調査対象

横浜市コールセンター（045-664-2525）、区役所代表電話及び市庁舎代表電話へお問合せいただき、コールセンターで回答が完結したお客様

4 調査方法

お客様満足度調査にご協力いただけるお客様へ、コールセンターから折り返し電話をし、7つの質問をします。

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す。

5 回答者数（目標）

100名

6 質問内容

問1：オペレーターはお客様の質問を速やかに理解し、的確に回答することはできましたか。（5段階評価）

問2：オペレーターの案内はわかりやすかったですか。（5段階評価）

問3：オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。（5段階評価）

問4：今回の対応における全体的な満足度はいかがでしたか。（5段階評価）

問5：今回お問い合わせいただいた電話番号はどこでお知りになりましたか。

（自由回答）

問6：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。

（自由回答）

問7：横浜市コールセンター（区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。）をどれくらいの頻度で利用しますか。（自由回答）

7 お客様満足度計算方法

問1から問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、そのうち「大変満足」「満足」と答えた人数の割合を『お客様満足度』とします。なお、問5、問6、問7は自由回答です。

■お客様満足度調査結果

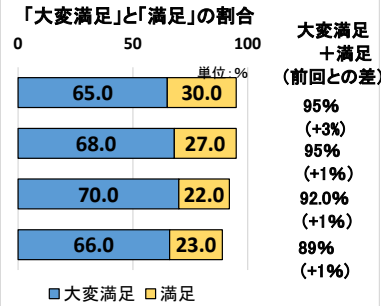
1 【問1】～【問4】の結果

【問1】から【問3】の各項目では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた割合が、【問1】の「速やかでの確な回答」では95%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では95%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では92.0%と、各項目について高い評価をいただきました。特に、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が、【問1】の「速やかでの確な回答」では3%増加しました。

【問4】の「全体的な満足度」では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が89%となり、前回の調査結果より1%増加しました。

《お客様満足度調査結果詳細》

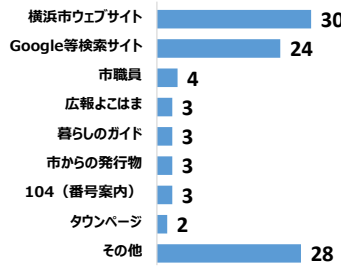
	大変満足	満足	大変満足 + 満足	普通	不満	大変不満	合計
【問1】速やかでの確な回答	65.0	30.0	95.0	4.0	1.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	68.0	27.0	95.0	4.0	1.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	70.0	22.0	92.0	8.0	0.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	66.0	23.0	89.0	9.0	2.0	0.0	100.0
【参考】令和3年度第2回調査結果							
【問4】全体的な満足度	57.0	31.0	88.0	8.0	4.0	0.0	100.0



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: %)

項目	割合
横浜市ウェブサイト	30
Google等検索サイト	24
市職員	4
広報よこはま	3
暮らしのガイド	3
市からの発行物	3
104(番号案内)	3
タウンページ	2
その他	28
	100

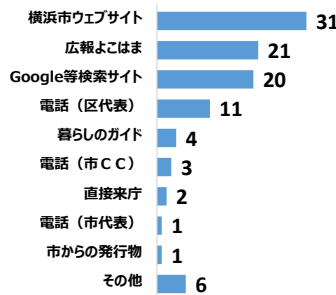


【その他】
電話帳に登録してあった
自治会名簿
知り合いに聞いた
等

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: %)

項目	割合
横浜市ウェブサイト	31
広報よこはま	21
Google等検索サイト	20
電話(区代表)	11
暮らしのガイド	4
電話(市CC)	3
直接来庁	2
電話(市代表)	1
市からの発行物	1
その他	6
	100

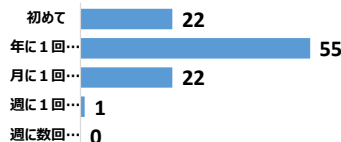


【その他】
LINEやSNSで調べる
等

4 横浜市コールセンター(区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。)をどれくらいの頻度で利用しますか。【問7】

(単位: %)

項目	割合
初めて	22
年に1回程度	55
月に1回程度	22
週に1回程度	1
週に数回程度	0
	100



5 今回の結果を受けて

前回の調査に比べ、全体的に評価が上昇しました。

全体的な満足度では89.0%と高い評価をいただき、中でも特に「速やかでの確な回答」「案内のわかりやすさ」で特に高い評価をいただきました。

引き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。