

令和5年度 第1回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応対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5年8月10日（木）～令和5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：今回の応対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。

《調査内容》

性別	男性	女性				
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
入電	横浜市コールセンター（664-2525）、区役所代表電話、市庁舎代表電話					

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。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
問 2	オペレーターの案内はわかりやすかったですか。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
問 3	オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
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。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
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。 ※横浜市ウェブサイト、Google 等検索サイト、市からの発行物の場合、どのウェブページ（発行物）を見たか、何と検索したか、ヒアリングしてください。	横浜市ウェブサイト	Google 等検索サイト	広報よこはま	暮らしのガイド	市からの発行物
		市職員	104（番号案内）	タウンページ	その他	
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。	横浜市ウェブサイト	Google 等検索サイト	広報よこはま	暮らしのガイド	市からの発行物
		直接来庁	電話（市 C C）	電話（市代表）	電話（区代表）	その他
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。	初めて	年に 1 回程度	月に 1 回程度	週に 1 回程度	週に数回程度

■お客様満足度調査結果

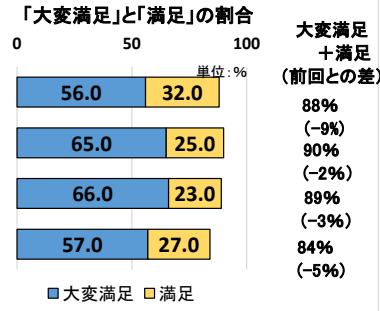
1 【問1】～【問4】の結果

【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88%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では90%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では89%と、各項目について高い評価をいただきました。
一方で、前回の調査結果に比べ、「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」は9%、【問2】の「案内のわかりやすさ」は2%、【問3】オペレーターの態度や印象」は3%減少しました

【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84%となり、前回の調査結果に比べ5.0%減少しました。

《お客様満足度調査結果詳細》

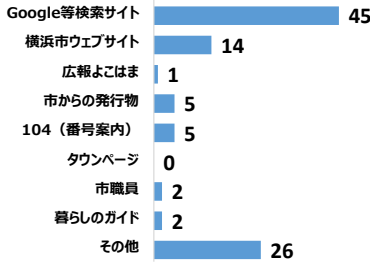
	大変満足	満足	大変満足+満足	普通	不満	大変不満	合計
【問1】速やかでの確な回答	56.0	32.0	88.0	11.0	1.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	65.0	25.0	90.0	8.0	2.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	66.0	23.0	89.0	11.0	0.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	57.0	27.0	84.0	14.0	2.0	0.0	100.0
【参考】令和4年度第2回調査結果							
【問4】全体的な満足度	61.0	28.0	89.0	9.0	2.0	0.0	100.0



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
Google等検索サイト	45
横浜市ウェブサイト	14
広報よこはま	1
市からの発行物	5
104(番号案内)	5
タウンページ	0
市職員	2
暮らしのガイド	2
その他	26
合計	100

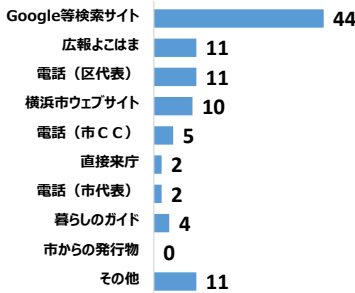


【その他】
電話帳に登録してあった自治会名簿
市からの封筒に書いてあった等

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
Google等検索サイト	44
広報よこはま	11
電話(区代表)	11
横浜市ウェブサイト	10
電話(市CC)	5
直接来庁	2
電話(市代表)	2
暮らしのガイド	4
市からの発行物	0
その他	11
合計	100

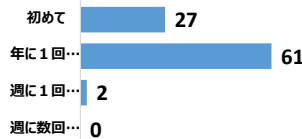


【その他】
新聞で調べる
知人に聞く
民生委員に聞く
等

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	27
年に1回程度	61
月に1回程度	10
週に1回程度	2
週に数回程度	0
合計	100



5 今回の結果を受けて

全体的な満足度では89.0%と高い評価をいただきました。
一方で、前回の調査に比べ、全体的に評価が下がったという結果を真摯に受け止め、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。