

仙台市総合コールセンター

令和2年度 利用者満足度調査 実施結果報告書

(令和3年 1月～2月実施分)

令和 3年 2月

コールセンター・杜の都コンソーシアム

1 調査の目的

仙台市総合コールセンターの対応品質の確保や向上のため、利用者に対して、電話対応に対する評価等を聞き取りし、利用者の満足度を把握する。

利用者の満足度を調査することにより、今後のコールセンター運営への改善などに向けた基礎資料とする。

2 調査期間

令和 3年 1月18日(月) から 令和 3年 2月17日(水) まで

3 調査対象

調査期間内において、一次対応で回答を完了した案件から利用者へ調査のご協力を依頼し、了承を頂いた方を対象とする。

4 調査内容

調査を行う設問事項は、次のとおり。

ア 対応について 5段階での評価

イ 評価の理由

ウ コールセンターをどこでお知りになったか

5 調査方法

調査のご協力を了承頂いた利用者へオペレーターが電話にて聞き取りを行なう。

6 実施結果

(1) 利用者満足度調査実施状況

調査実施期間中の電話受付件数に対する調査実施率は、9.8%でした。

表6-1 調査実施率と実施件数及び電話受付件数

実施件数	電話受付件数	調査実施率 (実施件数/電話受付件数)
155 件	1,589 件	9.8%

(2) 調査事項の結果

ア 対応について5段階での評価

コールセンターでの対応に対する利用者の評価の平均値は、4.9でした。

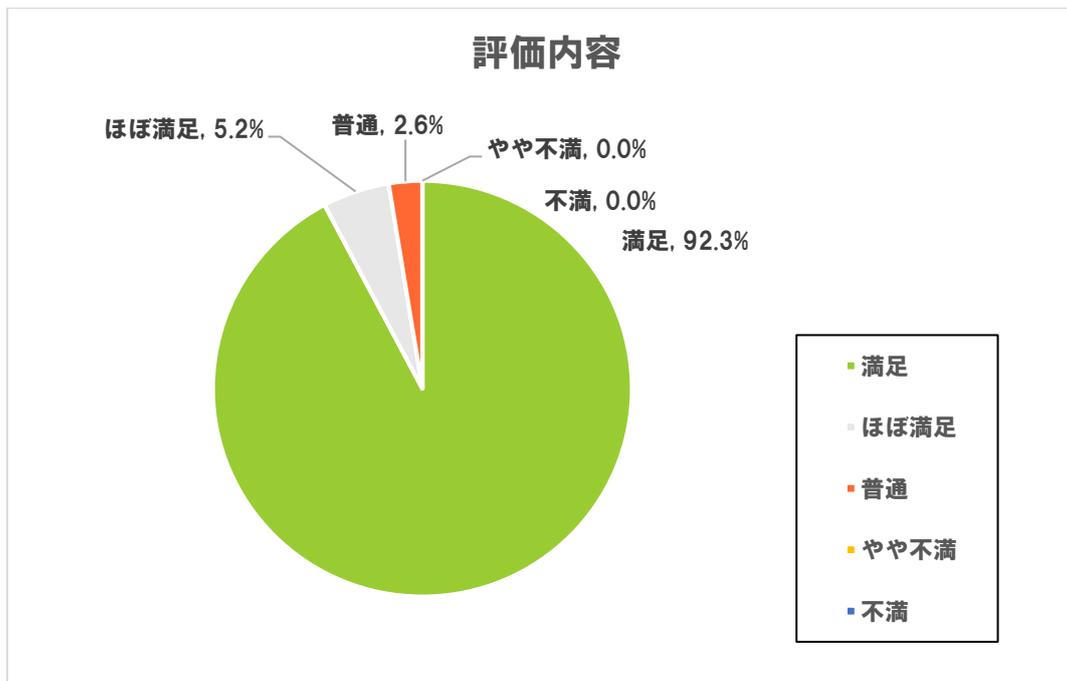


表6-2 利用者満足度の平均値と内訳

評価	内容	件数	割合
5点	満足	143 件	92.3%
4点	ほぼ満足	8 件	5.2%
3点	普通	4 件	2.6%
2点	やや不満	0 件	0.0%
1点	不満	0 件	0.0%
利用者満足度(満足度の平均値)		4.9 点	

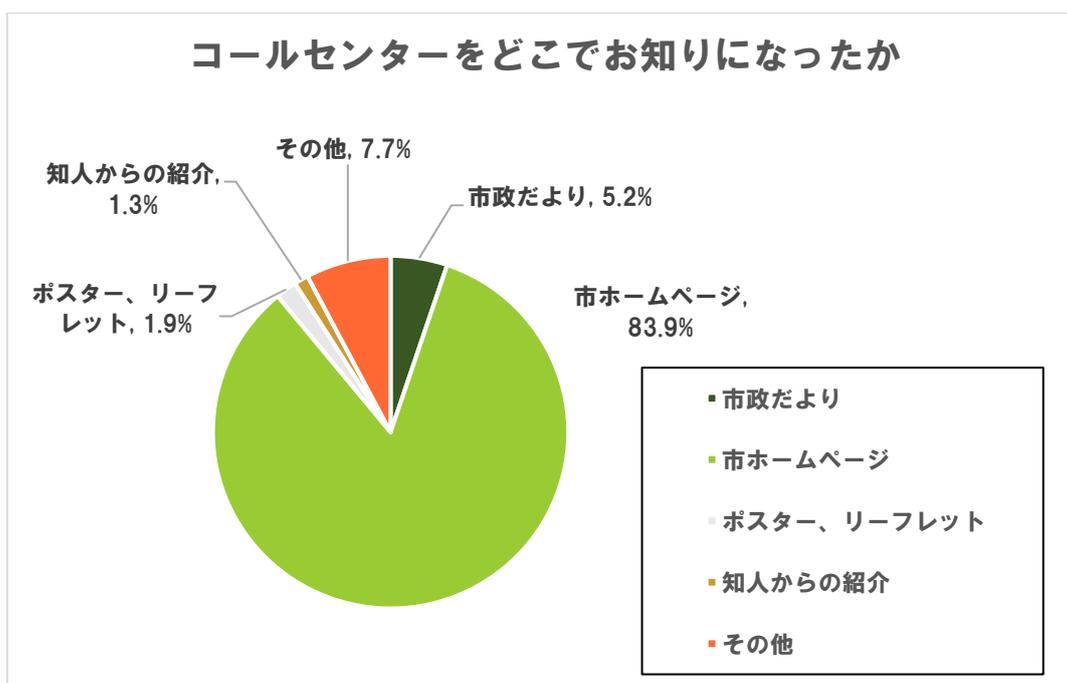
イ 評価の理由

ヒアリングした評価の理由は、下記のとおりです。

表6-3 主な評価の理由

評価の理由
詳しい説明が聞けてとても安心しました。また利用させていただきます。
5点どころか10点です！
丁寧に教えていただきとても助かりました。
アンケートで通話時間が長引いてしまったのは残念だった。
仙台市ホームページを見たが、役所言葉で読んでも理解するのに時間がかかる。また、理解があっているかどうか読んでいて不安なところがある。もっと、読んで分かりやすくしてもらえれば、見ると思う。
応対として普通であった。
特になし

ウ コールセンターをどこでお知りになったか(複数回答あり)



項目	件数	割合
市政だより	8件	5.2%
市ホームページ	130件	83.9%
ポスター、リーフレット	3件	1.9%
知人からの紹介	2件	1.3%
その他	12件	7.7%