

仙台市総合コールセンター

令和4年度 利用者満足度調査 実施結果報告書

(令和4年12月実施分)

令和4年12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利用者に対して、電話対応に対する評価等を聞き取り、利用者の満足度を把握することで、対応品質の確保や向上を図る。

調査により、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4年 12 月 12 日(月)から令和4年 12 月19 日(月)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利用者には調査のご協力を依頼し、了承をいただいた方。

4 調査内容

調査を行う項目は、次のとおり。

ア コールセンターをどこでお知りになったか

イ 対応について 5 段階での評価

ウ 評価の理由

エ コールセンターのご利用は初めてか

オ FAQ が公開されているのはご存知か

その他、ご意見・ご要望

5 調査方法

調査のご協力をいただいた利用者へ、オペレーターが電話にて聞き取りを行う。

6 調査結果

(1) 利用者満足度調査実施状況

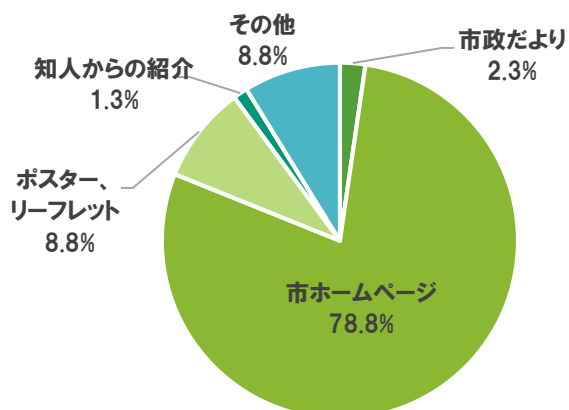
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

電話受付件数	実施件数	調査実施率 (実施件数/電話受付件数)
885 件	307 件	34.7%

(2) 調査項目の結果

① コールセンターをどちらでお知りになったか

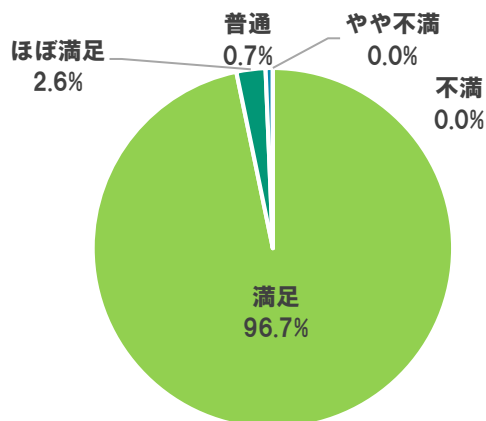
項目	件数	割合
市政だより	7 件	2.3%
市ホームページ	242 件	78.8%
ポスター、リーフレット	27 件	8.8%
知人からの紹介	4 件	1.3%
その他	27 件	8.8%
計	307 件	100.0%



②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点は、4.9点でした。

点数	項目	件数	割合
5点	満足	297件	96.7%
4点	ほぼ満足	8件	2.6%
3点	普通	2件	0.7%
2点	やや不満	0件	0.0%
1点	不満	0件	0.0%
計		307件	100.0%



利用者評価平均点	4.9点
----------	------

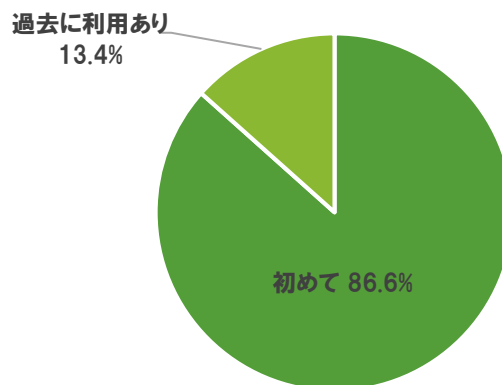
③評価の理由

ヒアリングした評価の理由は、下記のとおりです。

評価の理由
的確でわかりやすく案内してくれた。
言葉遣いが丁寧でスムーズに回答してくれた。
声のトーンが良く親切。質問をさえぎることなく聴いてくれて安心感があった。
こちらが聞いた質問の他プラスアルファで色々教えてもらえたことが良かった。
他センターが繋がらず問い合わせをしたが、すぐにつながり迅速に回答してくれたから。
区役所が閉まっている遅い時間でも欲しい情報が聞けて良かった。

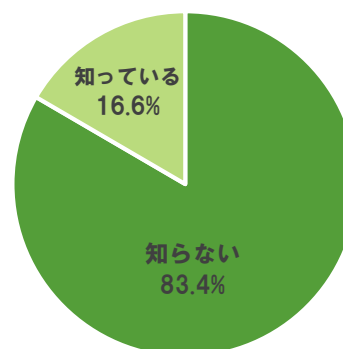
④コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	266件	86.6%
過去に利用あり	41件	13.4%
計	307件	100.0%



⑤FAQ が公開されているのはご存知か

項目	件数	割合
知らない	256 件	83.4%
知っている	51 件	16.6%
計	307 件	100.0%



▼ご意見

- ・回答までに少し時間がかかった。
- ・仙台市総合コールセンターでは解決とならず別のセンターを案内された。
- ・高齢だからインターネットは難しいので電話で聞いて助かる。
- ・婚姻に伴い連絡したが、おめでとうございますという一声でコールセンターにとっても良い印象を持たた。
- ・以前も利用したことがあるが、いつも丁寧な対応をしてくれるのでありがたい。また不明点がある時は利用したい。

▼ご要望

- ・五十音で引くワケ方辞典の品名を増やしてほしい。
- ・FAQ があることを知らなかった。ホームページ上のもう少しわかりやすい部分にあると便利になると思う。
- ・FAQ の公開は知っているが、知りたい内容がすぐに出てこない。他の自治体のホームページも参考にしたい方がいないかと思う。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較

平均点は 4.9 点で、「満足(5 点)」と評価した割合は 96.7%と、前回と比較して 1.0%減となりました。

・コールセンターの認知度

知るきっかけは、市のホームページが 78.8%と前回とほぼ同等で大半を占めていますが、知人からの紹介で知った割合が 1.3%と 1%増、その他の回答が 7.2%から 8.8%と 1.6%増になりました。

その他の内訳として、インターネット検索、資源とごみの分け方・出し方の冊子、おくやみハンドブック、市役所からの紹介等となります。

仙台市総合コールセンターでは、わかりやすくお伝えできるよう、引き続き、サービス向上に取り組んでまいります。