

平成 29 年度 第 2 回 横浜市コールセンターお客様満足度調査結果

1 調査概要

この調査は、「横浜市コールセンター」を利用されたお客様に、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

平成 30 年 1 月 10 日（水）～2 月 14 日（水）

3 調査方法

お客様満足度調査にご協力いただける方へコールセンターからお客様へ折り返し電話をし、5 つの質問をしました。

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した。

4 回答者数

100 名

5 お客様満足度計算方法

問 1～問 3 の各設問においてオペレーターの評価を「よい」（5 点）、「どちらかというよい」（4 点）、「ふつう」（3 点）、「どちらかというわるい」（2 点）、「わるい」（1 点）の 5 段階で評価していただき、その平均点を「お客様満足度」としました。

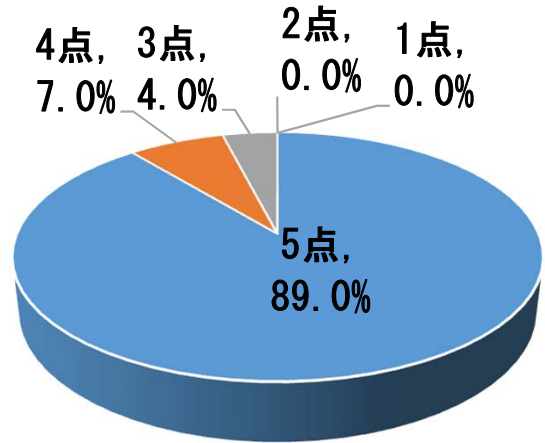
なお、問 4、問 5 は自由回答です。

■お客様満足度調査結果

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。

満足度 4.85

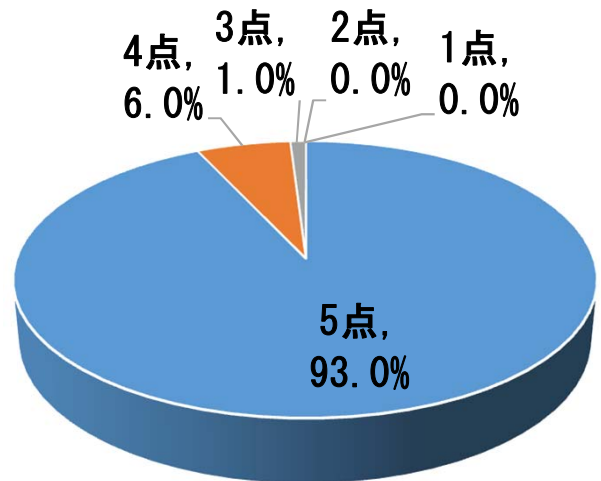
評価	点数	回答数	割合
よい	5点	89	89.0%
どちらかというといよい	4点	7	7.0%
ふつう	3点	4	4.0%
どちらかというといわるい	2点	0	0.0%
わるい	1点	0	0.0%
計		100	100.0%



問2：オペレーターの案内はわかりやすかったですか。

満足度 4.92

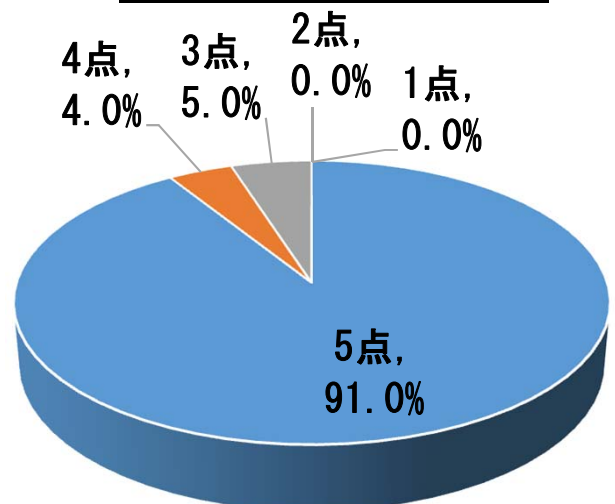
評価	点数	回答数	割合
よい	5点	93	93.0%
どちらかというといよい	4点	6	6.0%
ふつう	3点	1	1.0%
どちらかというといわるい	2点	0	0.0%
わるい	1点	0	0.0%
計		100	100.0%



問3：オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。

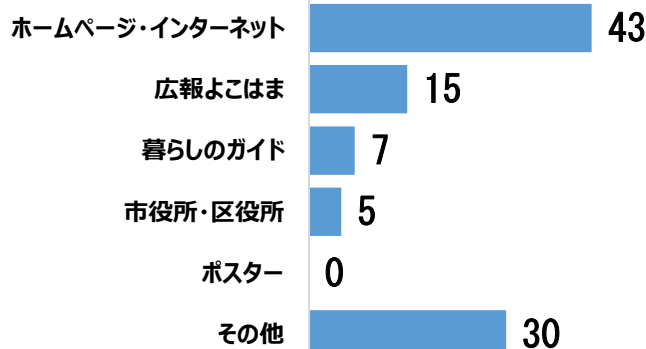
満足度 4.86

評価	点数	回答数	割合
よい	5点	91	91.0%
どちらかというといよい	4点	4	4.0%
ふつう	3点	5	5.0%
どちらかというといわるい	2点	0	0.0%
わるい	1点	0	0.0%
計		100	100.0%



問4：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。

項目	回答数	割合
ホームページ・インターネット	43	43.0%
広報よこはま	15	15.0%
暮らしのガイド	7	7.0%
市役所・区役所	5	5.0%
ポスター	0	0.0%
その他	30	30.0%
	100	100.0%

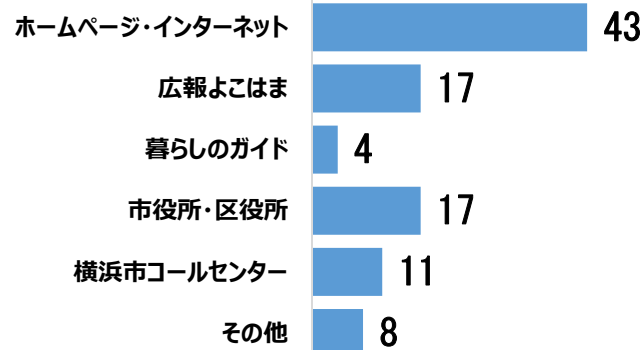


【その他】

敬老特別乗車証（敬老パス）、濱ともカード、市の印刷物 等

問5：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。

項目	回答数	割合
ホームページ・インターネット	43	43.0%
広報よこはま	17	17.0%
暮らしのガイド	4	4.0%
市役所・区役所	17	17.0%
横浜市コールセンター	11	11.0%
その他	8	8.0%
	100	100.0%



【その他】

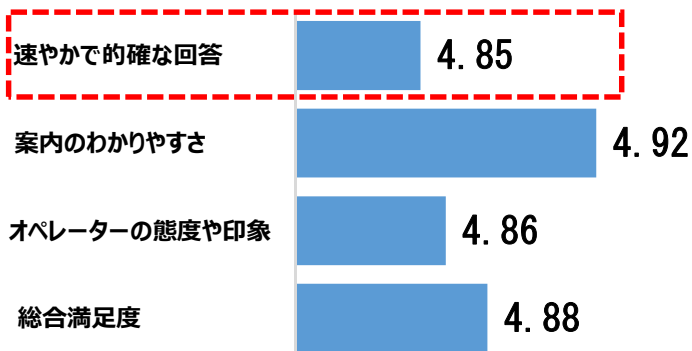
市・区役所に電話する、自治会の集まりでの情報収集する
回覧板で確認する 等

【まとめ】

項目	満足度	前回満足度	前回との差
(問1) 速やかで的確な回答	4.85	4.79	+0.06
(問2) 案内のわかりやすさ	4.92	4.78	+0.14
(問3) オペレーターの態度や印象	4.86	4.72	+0.14

総合満足度	4.88	4.76	+0.11
-------	------	------	-------

(問1～問3の平均)



前回の調査（平成29年第1回）と比べ、すべての項目で前を上回りました。特に、「案内のわかりやすさ」については4.92と高い評価となりました。

前回、他の項目より点数が低かった「オペレーターの態度や印象」についても改善が図られました。

今回の調査結果では「速やかで的確な回答」が他の項目よりも点数が低いことから、お客様のお知りになりたいことについて、お待たせせず迅速に回答できるよう、オペレーターの知識・技術の向上やQ&A（よくある質問）の充実を図ってまいります。