

仙台市総合コールセンター

令和5年度 利用者満足度調査 実施結果報告書

(令和5年12月実施分)

令和5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 5 年 12 月 4 日(月)から令和 5 年 12 月 13 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利用者へ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 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

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

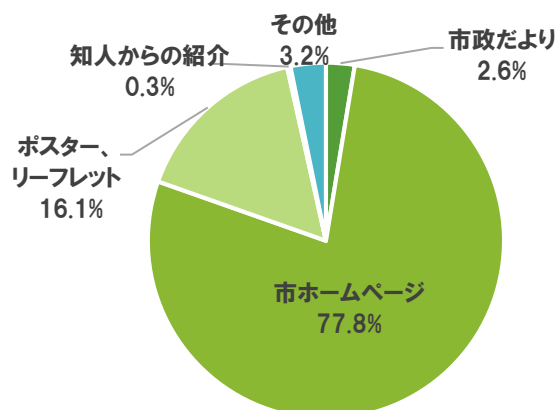
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

| 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) |
|--------|-------|------------------------|
| 857 件 | 311 件 | 36.3% |

(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

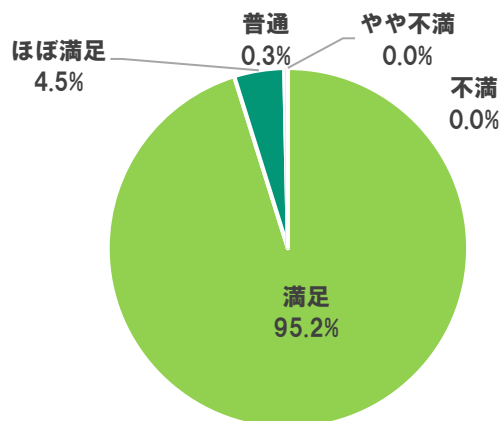
| 項目 | 件数 | 割合 |
|-------------|-------|--------|
| 市ホームページ | 242 件 | 77.8% |
| 市政だより | 8 件 | 2.6% |
| ポスター、リーフレット | 50 件 | 16.1% |
| 知人からの紹介 | 1 件 | 0.3% |
| その他 | 10 件 | 3.2% |
| 計 | 311 件 | 100.0% |



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、4.95点でした。

| 点数 | 項目 | 件数 | 割合 |
|----|------|------|--------|
| 5点 | 満足 | 296件 | 95.2% |
| 4点 | ほぼ満足 | 14件 | 4.5% |
| 3点 | 普通 | 1件 | 0.3% |
| 2点 | やや不満 | 0件 | 0.0% |
| 1点 | 不満 | 0件 | 0.0% |
| 計 | | 311件 | 100.0% |



| | |
|----------|-------|
| 利用者評価平均点 | 4.95点 |
|----------|-------|

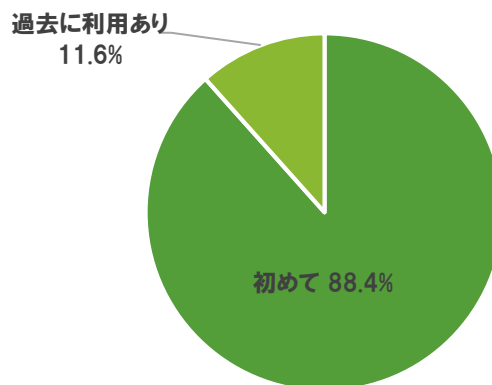
③評価の理由

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 |
|--|
| 丁寧な対応で声のトーンが良く、話すペースを合わせてくれた。 |
| 拙い説明だったが現状をしっかり把握してくれて、代替書類等の提案もしてくれてわかりやすかった。 |
| 待たされることなくすぐに回答をもらったのが良かった。 |
| 顔が見えないからといって、横柄な対応のコールセンターが多いが親切丁寧に対応してくれたことが良かった。 |
| 自分の事情を詳しく聞いてくれて案内してくれたことが良かった。 |
| 高齢者はインターネットを使わないため助かる。 |

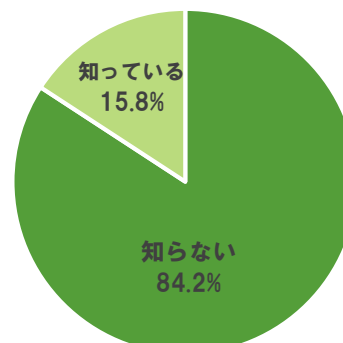
④コールセンターのご利用は初めてか

| 項目 | 件数 | 割合 |
|---------|------|--------|
| 初めて | 275件 | 88.4% |
| 過去に利用あり | 36件 | 11.6% |
| 計 | 311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 | 262 件 | 84.2% |
| 知っている | 49 件 | 15.8% |
| 計 | 311 件 | 100.0% |



▼ご意見

- ・回答まで時間がかかった。
- ・ごみの分別で商品知識がなかった。
- ・ホームページからの問い合わせだと、回答を得るまでに時間がかかるが、コールセンターならすぐに対応してくれるので助かる。
- ・FAQ も事前に見てみたが、納得できる回答がなかったので問い合わせた。FAQ で解決できるとより良かった。
- ・ホームページは見たが FAQ がどこにあるのか見つけにくいのが残念。

▼ご要望

- ・FAQ の検索バーのライフイベントや行政区分を入力しなくても良いなら省略可と記載してほしい。
- ・県外在住で仙台市から証明書を取り寄せる方法を知りたかったが、勤務時間後に質問できるコールセンターがあることを知り、問い合わせで無事解決できてよかった。今後も夜や休日に利用できるようお願いしたい。
- ・フリーダイヤルにしてほしい。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較

平均点は 4.95 点で、「満足(5 点)」と評価した割合は 95.2%と、前回と比較して 1.6%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 81.4%から 77.8%と若干減少し、ポスター、リーフレット類が 10%から 16.1%と 6.1%増、知人からの紹介で知った割合が 1.0%から 0.3%と 0.7%減、その他との回答が 7.1%から 3.2%と 3.9%減になりました。

その他の内訳として、インターネット検索、ラジオ、狂犬病予防接種のはがき、他コールセンター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。