

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7月実施分)

令和5年7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7月10日(月)から令和5年7月19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

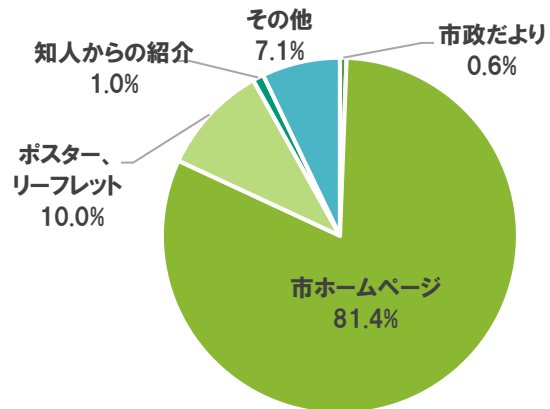
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

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)
912 件	311 件	34.1%

(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	253 件	81.4%
市政だより	2 件	0.6%
ポスター、リーフレット	31 件	10.0%
知人からの紹介	3 件	1.0%
その他	22 件	7.1%
計	311 件	100.0%

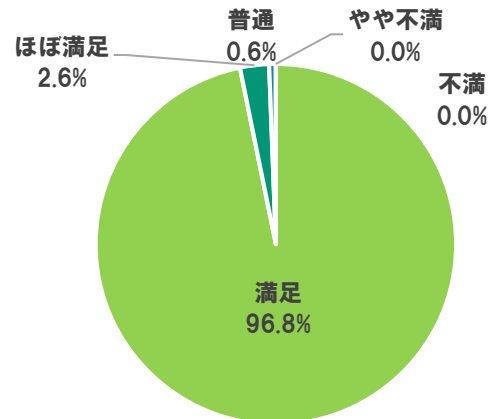


※表やグラフの割合は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 とはならない。

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	301 件	96.8%
4 点	ほぼ満足	8 件	2.6%
3 点	普通	2 件	0.6%
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	4.9 点
----------	-------

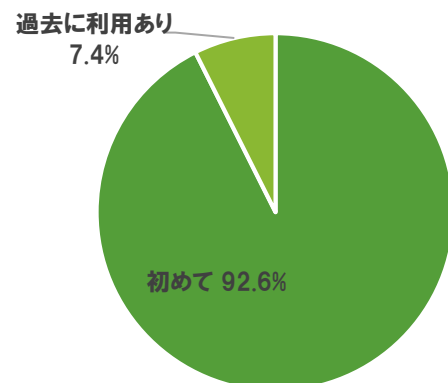
③ 評価の理由

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
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。
明確に回答してくれ、朝 8 時からやっているので仕事に行く前に聞いて助かった。
質問に対し迅速に答えてくれ、知識が十分にあり安心して相談出来た。
ごみの分別方法について母の遺品という気持ちを汲んでくれて 2 通りの処分方法を案内いただき配慮してもらえて嬉しかった。
婚姻届の提出についての問い合わせに対し「おめでとうございます」という一言があり、大変嬉しく感じたから。
区役所での説明がわかりにくかったのでコールセンターに問い合わせしたがとてもわかりやすく案内してくれた。

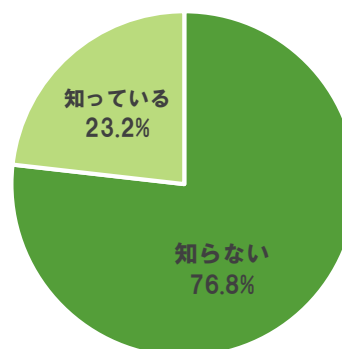
④ コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	288 件	92.6%
過去に利用あり	23 件	7.4%
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	239 件	76.8%
知っている	72 件	23.2%
計	311 件	100.0%



▼ご意見

- ・待ち時間があつたのと回答が得られなかった。
- ・ごみの分別方法を仙台市から回答を貰いたかったのに、メーカーに問い合わせるように言われたため。
- ・高齢者なのでホームページや FAQ を使うことが難しいため電話対応してくれ助かっている。とても対応が良いので知人や家族にもコールセンターを紹介している。今後も市民のために頑張してほしい。高齢者のためにはコールセンターの存在が欠かせないので是非長く存続していただきたい。
- ・税証明の申請書と委任状をダウンロードしたく、ホームページを探したが見つけられず困っていたが、オペレーターさんが誘導してくれて無事にダウンロードできた。FAQ を知らなかったので活用してみようと思う。
- ・県外から仙台市に転入する予定だが、便利なコールセンターがあるのを知り今後も利用したい。

▼ご要望

- ・資源とごみの分け方・出し方の冊子 P13 の傘の出し方の「指定袋」という記載を「家庭ごみの指定袋」にしてほしい。(プラスチックの指定袋と区別するため)
- ・FAQ で検索したいワードを入力しても、知りたい答えにたどり着くまで時間がかかるので改善してほしい。
- ・仙台市のホームページがわかりにくい、電話ですぐ解決できたので良かったがホームページも一目でわかるようにしてほしい。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較

平均点は 4.9 点で、「満足(5 点)」と評価した割合は 96.8%と、前回と比較して 0.1%増となりました。

・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%から 81.4%と大幅に増え、知人からの紹介で知った割合が 1.3%から 1.0%と 0.3%減、その他との回答が 8.8%から 7.1%と 1.7%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、資源とごみの分け方・出し方の冊子、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。