

# 仙台市総合コールセンター

## 令和6年度 利用者満足度調査 実施結果報告書

(令和6年7月実施分)

令和6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6年7月8日(月)から令和6年7月16日(火)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

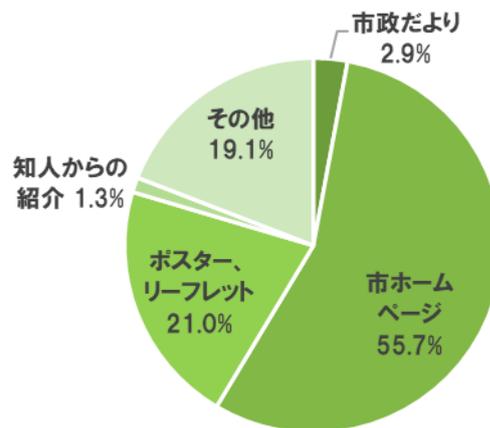
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

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)
770 件	309 件	40.1%

### (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

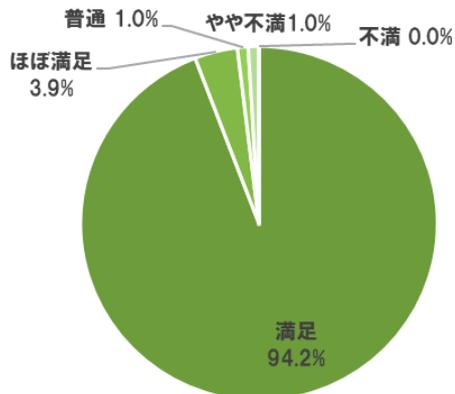
項目	件数	割合
市ホームページ	172 件	55.7%
市政だより	9 件	2.9%
ポスター、リーフレット	65 件	21.0%
知人からの紹介	4 件	1.3%
その他	59 件	19.1%
計	309 件	100.0%



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、4.91点でした。

点数	項目	件数	割合
5点	満足	291件	94.2%
4点	ほぼ満足	12件	3.9%
3点	普通	3件	1.0%
2点	やや不満	3件	1.0%
1点	不満	0件	0.0%
計		309件	100.0%



利用者評価平均点	4.91点
----------	-------

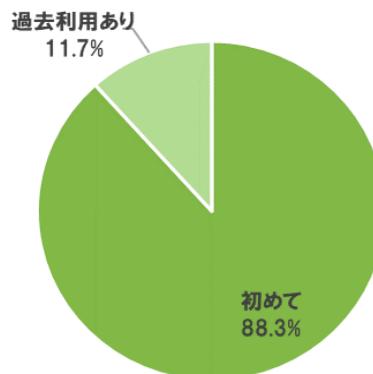
③評価の理由

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
高齢者にもわかりやすいように優しく丁寧に対応してくれた。
真剣に聞いてもらっていることが声から伝わり安心感が良かった。
ホームページを一緒に見ながら案内してもらえたのでわかりやすかった。
休みの日に問い合わせ出来るのがうれしい。案内も的確でよかった。
財政局市民税課に問い合わせたが全くつながらなかったため、コールセンターで解決できてよかった。
すばやく調べて回答してくれたので良かった。

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	273件	88.3%
過去に利用あり	36件	11.7%
計	309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	277 件	89.6%
知っている	32 件	10.4%
計	309 件	100.0%



### ▼ご意見

- ・電話に出るまでの待ち時間が長かった。
- ・基本的な質問だったと思うが、回答に時間がかかった。
- ・応対としては良かったが、希望する情報が得られなかった。
- ・問題が解決しなかった。

### ▼ご要望

- ・資源とごみの分け方・出し方のパンフレットに、仙台市総合コールセンターの電話番号が掲載されているが分かりづらいので、表紙か問い合わせ一覧に載っているとわかりやすい
- ・大変かもしれないが、コールセンターの受付時間を 24 時間受付、もしくは朝 6 時～夜 10 時ぐらいの間の受付にしてもらえると助かる。
- ・市役所に電話するより総合コールセンターに電話した方が、いろんなことを知っていて対応が早いので、今後も続けてほしい。
- ・ホームページ上では情報が多すぎて、確認が困難なため、コールセンターがあると便利なので続けてほしい。

## 7 今回の結果を受けて

### ・前回との比較

平均点は 4.91 点で、「満足(5 点)」と評価した割合は 94.2%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 77.8%から 55.7%と 22.1%減少し、ポスター、リーフレット類が 16.1%から 21.0%と 4.9%増、知人からの紹介で知った割合が 0.3%から 1.3%と 1.0%増、その他との回答が 3.2%から 19.1%と 15.9%減になりました。

その他の内訳として、狂犬病予防接種のはがき、特別徴収関係書類や封筒、市役所・各区役所や各窓口からの案内、ごみの分別辞典、市税の納税通知書、障害者交通費助成の案内書、インターネット、仙台市公式 LINE 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。