

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12月実施分)

令和6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6年12月9日(月)から令和6年12月14日(土)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

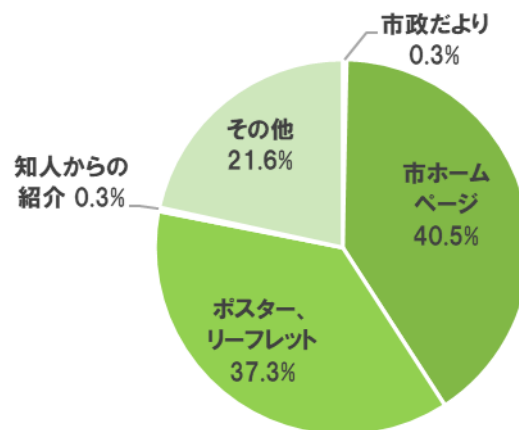
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

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)
983 件	306 件	31.1%

(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

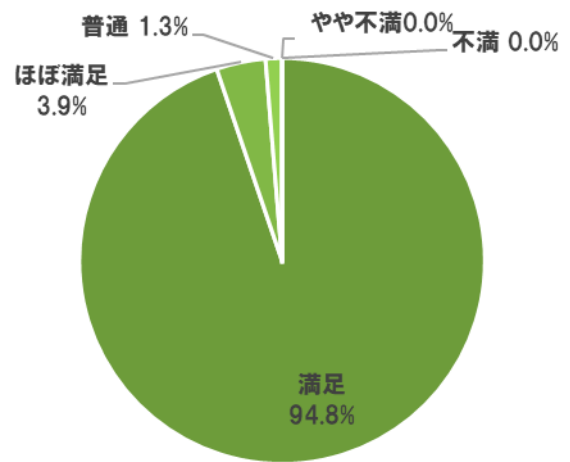
項目	件数	割合
市ホームページ	124 件	40.5%
市政だより	1 件	0.3%
ポスター、リーフレット	114 件	37.3%
知人からの紹介	1 件	0.3%
その他	66 件	21.6%
計	306 件	100%



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、4.93点でした。

点数	項目	件数	割合
5点	満足	290件	94.8%
4点	ほぼ満足	12件	3.9%
3点	普通	4件	1.3%
2点	やや不満	0件	0%
1点	不満	0件	0%
計		306件	100%



利用者評価平均点	4.93点
----------	-------

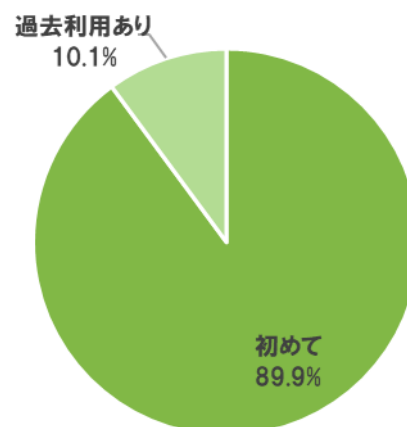
③評価の理由

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
丁寧でわかりやすかった。コールセンターへの悪いイメージが変わった。
きちんとわかりやすく説明してくれたことが良かった。
区役所に電話をしたが、つながらなかったため、こちらに電話して解決できて良かった。
つたない説明でもきちんと聞いてくれて、電話1本で完結できたことが良かった。
どこかの部署に回されることなく、聞きたいことを簡潔に教えてもらった。
質問したこと以外にも知りたいことを先に教えてくれたことが素晴らしい。

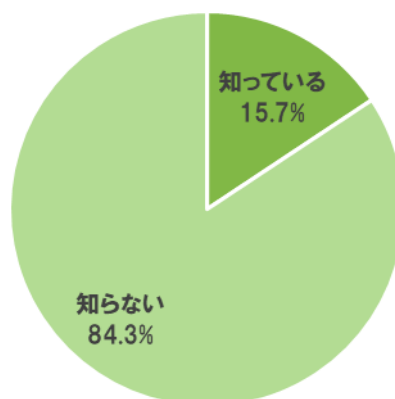
④コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	275件	89.9%
過去に利用あり	31件	10.1%
計	306件	100%



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	48 件	15.7%
知っている	258 件	84.3%
計	306 件	100%



▼ご意見

- ・対応は丁寧だったが区役所に確認しなければいけなかった。
- ・確認に少し時間がかかった。
- ・コールセンターによくある最初に流れる音声ガイダンスがないことがすごく良い。
- ・話がすぐにわかる方が出てすぐに解決できるコールセンターは少ないためありがたい。

▼ご要望

- ・フリーダイヤルになるとより相談しやすいので検討してほしい。
- ・インターネットで検索して、初めてこのコールセンターを知ったが、お年寄り等はインターネット等使えないと思うので、もっとわかりやすく市民へ周知をすると良いと思う。
- ・今後も高齢者に丁寧に案内してもらえるコールセンターでいてほしい。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較

平均点は 4.93 点で、「満足(5 点)」と評価した割合は 94.8%と、前回と比較して 0.6%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 55.7%から 40.5%と 15.2%減少し、ポスター、リーフレット類が 21.0.%から 37.3%と 16.3%増加、知人からの紹介で知った割合が 1.3%から 0.3%と 1.0%減少し、その他との回答が 19.1%から 21.6%と 3.5%増加しました。

その他の内訳として、給与支払報告書の通知、新型コロナウイルスワクチン定期接種など各定期接種のお知らせ、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、国民健康保険の口座振替通知、インターネット、さんあーるとなります。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。