

# 仙台市総合コールセンター

## 令和4年度 利用者満足度調査 実施結果報告書

(令和4年7月実施分)

令和4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4年7月1日(金)から令和4年7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

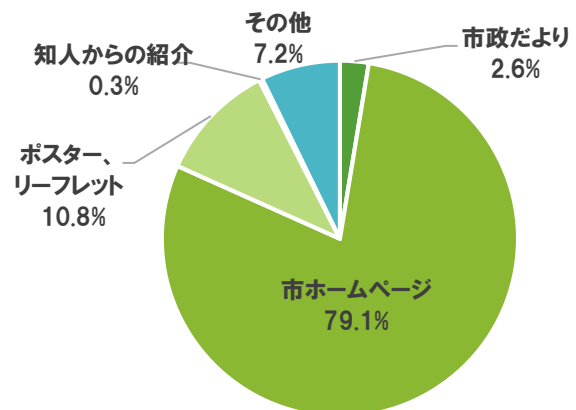
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

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)
1,304 件	306 件	23.5%

### (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

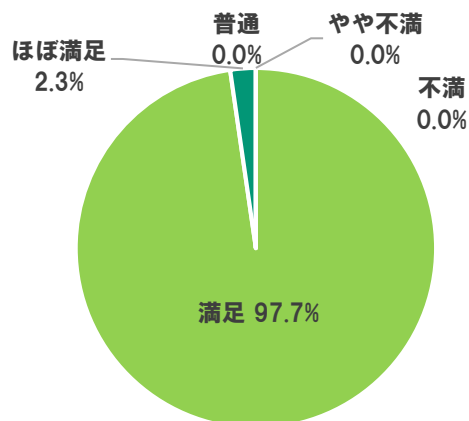
項目	件数	割合
市ホームページ	242 件	79.1%
市政だより	8 件	2.6%
ポスター、リーフレット	33 件	10.8%
知人からの紹介	1 件	0.3%
その他	22 件	7.2%
計	306 件	100.0%



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、4.9点でした。

点数	項目	件数	割合
5点	満足	299件	97.7%
4点	ほぼ満足	7件	2.3%
3点	普通	0件	0.0%
2点	やや不満	0件	0.0%
1点	不満	0件	0.0%
計		306件	100.0%



利用者評価平均点	4.9点
----------	------

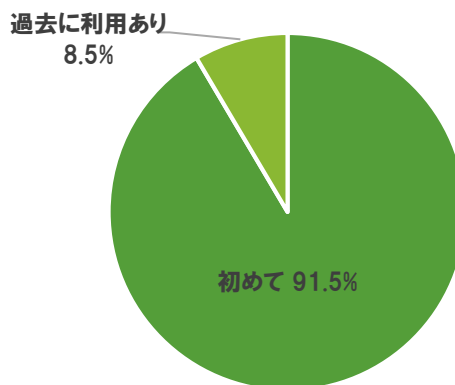
③評価の理由

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
他コールセンターでは解決できなかったことを明確に回答してくれた。
他にもいろんなコールセンターにかけたが一番丁寧だった。
いつも親切に対応してもらっているので大変気に入っているから。
17時以降でも手続きについて聞けるのは助かるし、的確に回答いただけ良かった。

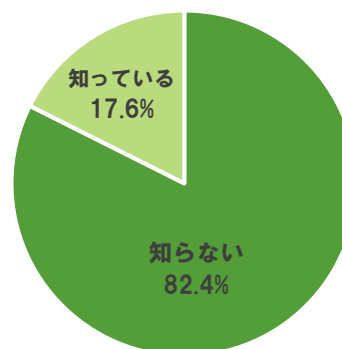
④コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	280件	91.5%
過去に利用あり	26件	8.5%
計	306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	252 件	82.4%
知っている	54 件	17.6%
計	306 件	100.0%



### ▼ご意見

- ・コールセンターで回答が完結できるとなお良い。
- ・コールセンターで対応してもらったが、結局、平日しか窓口で手続きを受け付けてもらえないから。
- ・仙台市ホームページがわかりにくい。誰が見てもわかるよう改善してほしい。コールセンターがあつてよかった。
- ・FAQ があることを知らなかったので今後活用してみようと思う。

### ▼ご要望

- ・FAQ がわかりにくかったので電話した。結果解決したので良かったが、もっと FAQ をわかりやすくしてほしい。
- ・スマートフォンを持っていないのでホームページを見ることできない。コールセンターがあると助かる。

## 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 97.7%と、前回と比較して 2.7%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 79.2%と前回とほぼ同等で大半を占めていますが、ポスター・リーフレットで知った割合が 10.8%と 7.5%増になりました。

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。