

仙台市総合コールセンター

令和3年度 利用者満足度調査 実施結果報告書

(令和3年7月～8月実施分)

令和3年8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対応品質の確保や向上のため、利用者に対して、電話対応に対する評価等を聞き取りし、利用者の満足度を把握する。

利用者の満足度を調査することにより、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3年7月9日(金)から令和3年8月2日(月)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案件から利用者に調査のご協力を依頼し、了承をいただいた方を対象とする。

4 調査内容

調査を行う設問事項は、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 実施結果

(1) 利用者満足度調査実施状況

調査実施期間中の電話受付件数に対する調査実施率は、14.1%でした。

調査実施率と実施件数及び電話受付件数

実施件数	電話受付件数	調査実施率 (実施件数/電話受付件数)
303 件	2,146 件	14.1%

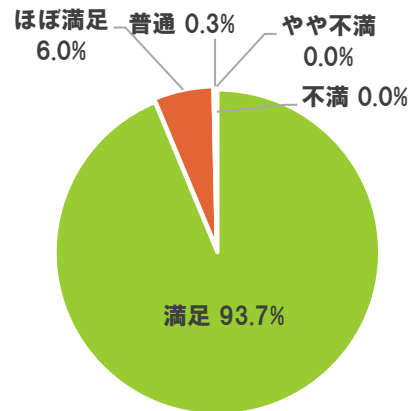
(2) 調査事項の結果

ア) 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値は、4.9 点でした。

点数	項目	件数	割合
5 点	満足	284 件	93.7%
4 点	ほぼ満足	18 件	6.0%
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		303 件	100.0%

利用者満足度平均点	4.9 点
-----------	-------



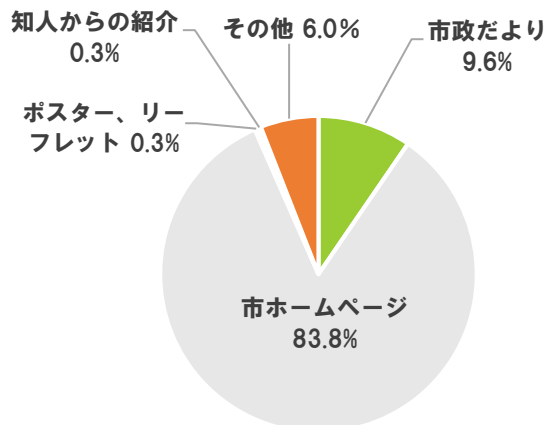
イ) 評価の理由

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
丁寧かつ迅速に教えてくれて助かった
聞いたことに対する回答だけでなく、補足や代替案を出してくれた。
かみ砕いて教えてくれて分かりやすかった
回答を得られるまで、保留時間を含め長く感じた。
担当課の電話番号を教えてくれたのは良かったが、また電話をしなければならず、二度手間に感じた。
自分の考えと相違した答えが若干攻撃的な言い方に感じた。

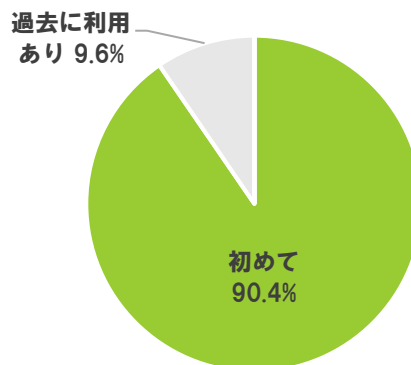
ウ) コールセンターをどこでお知りになったか

項目	件数	割合
市政だより	29 件	9.6%
市ホームページ	254 件	83.8%
ポスター、リーフレット	1 件	0.3%
知人からの紹介	1 件	0.3%
その他	18 件	6.0%
計	303 件	100.0%



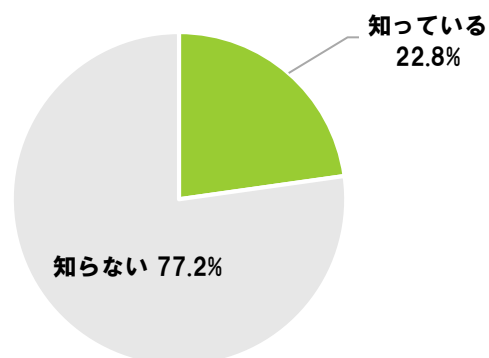
エ) コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	274 件	90.4%
過去に利用あり	29 件	9.6%
計	303 件	100.0%



オ) FAQ が公開されているのはご存知か

項目	件数	割合
知っている	69 件	22.8%
知らない	234 件	77.2%
計	303 件	100.0%



▼ご意見

- ・コールセンターに電話する前に FAQ で検索を試みたが分かりづらい。
- ・FAQ が多すぎて分かりづらい。
- ・仙台市ホームページの文面がかたく、頭に入ってこない。
- ・音質が悪くて若干聞き取りづらかった。
- ・区役所に電話するのは敷居が高いのでありがたい。
- ・役所の手続きは分かりづらいものが多い。
- ・FAQ の公開は知らなかったので利用してみたい。
- ・今後もコールセンターを利用していきたいと思う。
- ・自分が住んでいる市町村でもこういうコールセンターがあれば良いと思った。

▼ご要望

- ・FAQ、仙台市ホームページをもっと見やすく、分かりやすくしてほしい。
- ・電話に出してくれるまでが長かったのもう少し早くつながるようにしてほしい。
- ・コールセンターで回答可能な例をもう少し挙げてほしい。
- ・ぜひ今後もこのコールセンターが続いてほしい。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較

平均点としては、4.9 点で同等、「満足」と評価した割合は 93.7%と、前回と比較して 1.4%の増加となりました。

・コールセンターの認知度

知るきっかけについては、市のホームページが 83.8%と前回とほぼ同等で大半を占めていますが、市政だよりで知った割合が 9.6%で、4.4%の増加となりました。

市の手続きがわかりづらいなどのご意見もいただきました。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。