

仙台市総合コールセンター

令和7年度 利用者満足度調査 実施結果報告書

(令和8年1月実施分)

令和8年1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8年1月13日(火)から令和8年1月31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

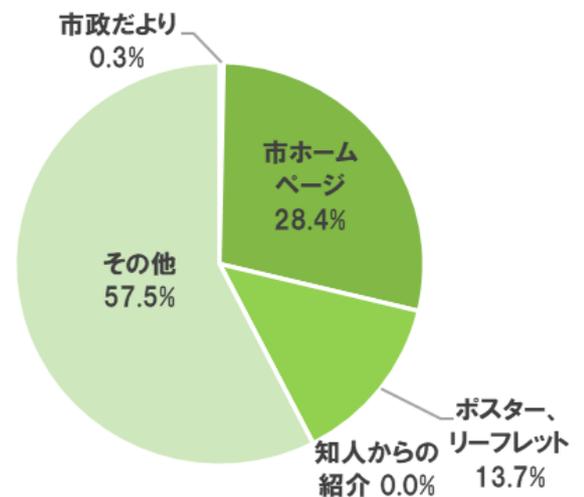
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

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)
3222 件	306 件	9.5%

(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

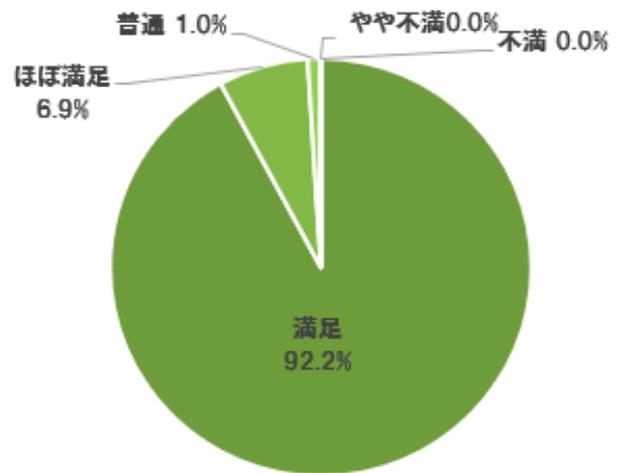
項目	件数	割合
市ホームページ	87 件	28.40%
市政だより	1 件	0.30%
ポスター、リーフレット	42 件	13.70%
知人からの紹介	0 件	0.00%
その他	176 件	57.50%
計	306 件	100%



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、4.91点でした。

点数	項目	件数	割合
5点	満足	282件	92.2%
4点	ほぼ満足	21件	6.9%
3点	普通	3件	1.0%
2点	やや不満	0件	0.0%
1点	不満	0件	0.0%
計		306件	100%



利用者評価平均点	4.91点
----------	-------

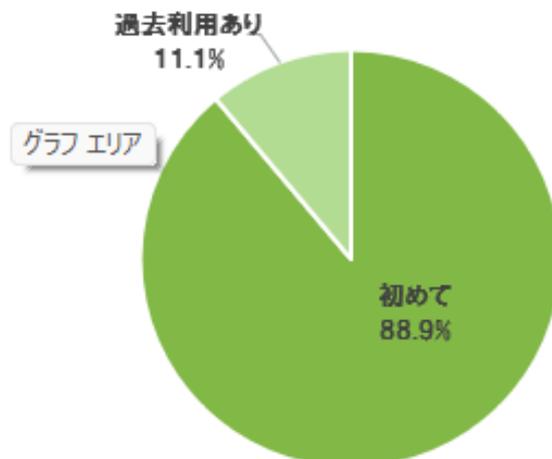
③評価の理由

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く教えてくれた。
書類の記入方法について、わかりやすく誘導してくれた。
待たずに回線が繋がったことと、的確な回答だったことがよかった
初めての問い合わせで説明が言葉足らずだったにもかかわらず、内容をくみ取ってもらえてよかった。
土日に対応してもらえるのは便利である。
ポイントを押さえた案内で分かりやすかった。

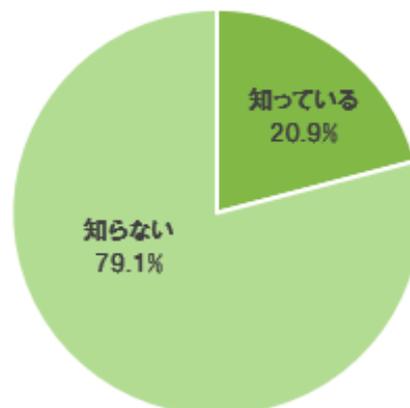
④コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	272件	88.9%
過去に利用あり	34件	11.1%
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	242 件	79.1%
知っている	64 件	20.9%
計	306 件	100%



▼ご意見

- ・営業時間が長いこと、土日に対応してもらえるのがよい。
- ・質問が多い場合は、チャットなどよりオペレーターが楽だと思った。
- ・初めてのことで分からないことばかりだったが、教えてもらって助かったので、また問い合わせたいと思った。
- ・取次ぎになるかと思ったが直接案内してもらえてよかった。

▼ご要望

- ・質問した際に長い時間待つことがあるので、折り返し対応をしてほしい。
- ・さようございます、という表現がわかりにくいので、言葉使いを考えてほしい。
- ・今後も高齢者に丁寧に案内してくれるコールセンターでいてほしい。
- ・ごみの分別辞典でコールセンターの電話番号を見つけたが、もっとわかりやすく掲載してほしい。
- ・仙台市のホームページがわかりにくいいため、改善してほしい。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較

平均点は 4.91 点で、「満足(5 点)」と評価した割合は 92.2%と、前回と比較して 3.1%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 39.1%から 28.4%と 10.7%減少し、ポスター、リーフレット類が 34.5%から 13.7%と 20.8%減少、知人からの紹介で知った割合が 1.3%から 0.0%となり、その他の回答が 23.7%から 57.5%と 33.8%の大幅増加になりました。

その他の内訳としては、市県民税の申告書類、給与支払報告書の通知、高齢者带状疱疹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、インターネット、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。