仙台市総合コールセンター

令和８年度　利用者満足度調査　実施結果報告書

（令和８年７月～９月実施分）

令和８年９月25日
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、回答いただき、利用者の満足度を把握することで、応対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 7 月 21 日(火)から令和 8 年 9 月 16 日(水)まで

3 調査対象

調査期間内において、一次応対で回答を完了した利用者に調査のご協力を依頼し、了承をいただけた方。

4 調査内容

調査を行う項目は、次のとおり。

ア 応対について 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、SMS にて回答フォーム URL 送信を行い、フォーム上にて回答いただく。

6 調査結果

(1)利用者満足度調査実施状況

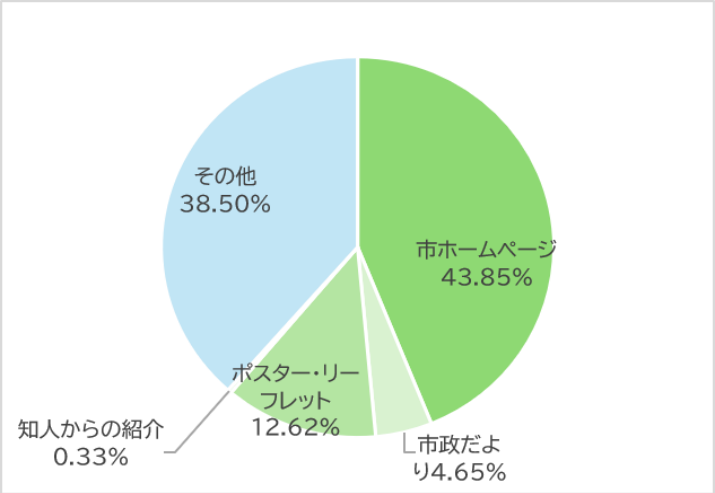
電話受付件数と実施件数及び調査実施率

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)
6,225 件	301 件	4.8%
SMS 送信数	回答数	SMS 反応率(回答率)
559 通	301 件	53.8%

(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

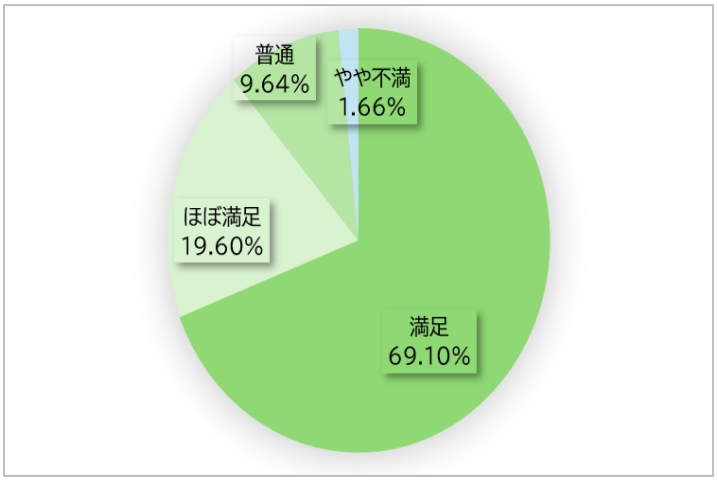
項目	件数	割合
市ホームページ	132 件	43.85%
市政だより	14 件	4.65%
ポスター、リーフレット	38 件	12.62%
知人からの紹介	1 件	0.33%
その他	116 件	38.5%
計	301 件	100%



②応対について 5 段階での評価
コールセンターでの応対に対する利用者の評価の平均点は、4.56 点でした。

点数	項目	件数	割合
5 点	満足	208 件	69.10%
4 点	ほぼ満足	59 件	19.60%
3 点	普通	29 件	9.64%
2 点	やや不満	5 件	1.66%
1 点	不満	0 件	0%
計		301 件	100%

利用者評価平均点	4.56 点

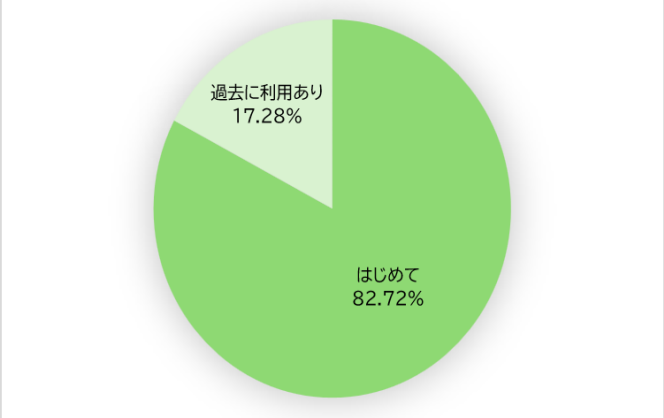


③評価の理由
回答いただいた評価の理由は、下記のとおりです。

評価の理由
話し方から優しくて親切さがにじみ出ていました。
高齢のものにも辛抱強く聞いて教えてくれたから。
複雑な質問にも、しっかり対応してくださった。
コールセンターなので、しばらく待つかと思ったら、すぐに出て対応してくれました。早さがとても良かったです。
会話が自然で相談に乗るという優しさを感じました。 返答も的確でした。相手の話を聞くという気持ちが感じられ、公的窓口の印象としてとても良いと思います。殺伐とした世の中でこのような対応は救われた思いです。
土曜日であったが、電話がすぐ繋がり、問題が早く解決できたから。 対応して下さった方が、質問した内容への回答をスムーズに説明してくださり、手続き方法等について熟知していらっしゃるようで、信頼感のある説明だと感じたため。

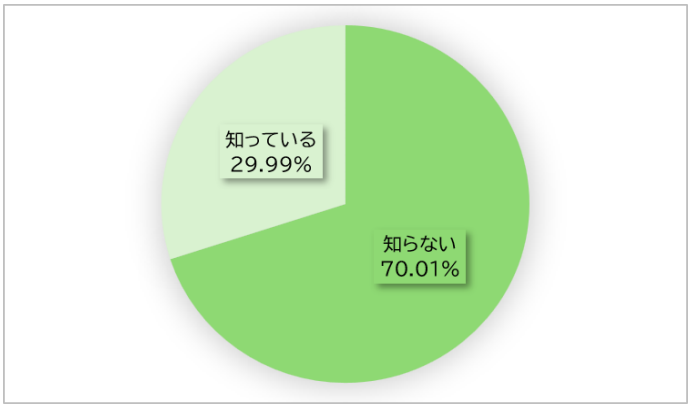
④コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	249 件	82.72%
過去に利用あり	52 件	17.28%
計	301 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	211 件	70.01%
知っている	90 件	29.99%
計	301 件	100%



▼ご意見

・分からない点があった場合の仙台市の対応は素晴らしいと思いました。

・FAQ だけでは細かく確認したいことが分からないときもあるので、忙しいときは特に電話対応はありがたいです。

・問い合わせ先がわからない場合もあるので、このような総合受付があると助かる。

・こういうものがある事を知らなかったので、今後も何かわからないことがあった際は活用させていただきたいと思います。

・どうかこのままいつまでも、休日にも相談できるコールセンターを存続させてください。休日でも質問できるので、作業が進み大変助かりますし、とても助かります。さすが仙台ですね！人も役所も親切で、ありがたかったです。

・電話がつながりにくかった。電話口の方の名前が早口でわからなかった。

・保留が長く、途中イライラしてしまったものの、親身に対応いただき解決したので助かりました。ありがとうございました。

▼ご要望

・あまり知っている人が少ないように思います。初めて連絡させて頂き、親切な対応に感謝しています。もう少し皆さんに、知られたらいいと思います。

・電話が繋がりにくい場合もあるのでメールフォームなどあるとこちらとしては楽。

・もっと、このダイヤルがあることを、市政だより等に、高齢の方～若い世代まで、一目でわかるように開示していただけると幸いです。

・高齢者予防接種などの市民サービスの一覧などわかりやすいホームページがあると良い。局や課によって分かりにくい事がある。

・フリーダイヤルだと、有難い。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較
平均点は 4.56 点で、「満足（5 点）」「ほぼ満足（4 点）」と評価した割合は 88.7%と、前回と比較して 10.4%減となりました。
減少要因としては、今回より電話聴取に替えて WEB による回答としたため、評点が下がったと想定されます。

・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 28.4%から 43.8%と 15.4%増加し、ポスター、リーフレット類が 13.7%から 12.6%と 1.1%の微減となりました。その他の回答が 57.5%から 38.5%と 19.0%の減少となりました。
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、高齢者帯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。

・当調査における振り返りと課題
当調査（令和 8 年度第一回）より、WEB による回答聴取へと変更を行った。
ご利用者様が時間・場所にとらわれず回答できることから、利用者様の負荷軽減、忌憚のないご意見をいただく等、十分な満足度調査が実施できた。
一方で、対象者はスマートフォン所有者に限定されることから、調査実施期間の長期化等の問題も発生したため、次回調査時の検討課題となる。

以上