

## 令和5年度横浜市コールセンターお客様満足度調査の実施について

### 1 調査概要

この調査は、「横浜市コールセンター」を利用された市民の皆様に、コールセンターの運営やオペレーターの応対について評価をつけていただき、更なる品質向上に努めるものです。

### 2 調査期間

令和6年2月12日（月）～令和6年3月初旬

※ただし、目標回答者数100名に達した時点で終了

### 3 調査対象

横浜市コールセンター（045-664-2525）、区役所代表電話及び市庁舎代表電話へお問合せいただき、コールセンターで回答が完結したお客様

### 4 調査方法

お客様満足度調査にご協力いただけるお客様へ、コールセンターから折り返し電話をし、8つの質問をします。

なお、お客様からお伺いした電話番号は本目的以外には使用せず、調査が終了次第破棄します。

### 5 回答者数（目標）

100名

### 6 質問内容

問1：オペレーターはお客様の質問を速やかに理解し、的確に回答することはできましたか。（5段階評価）

問2：オペレーターの案内はわかりやすかったですか。（5段階評価）

問3：オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。（5段階評価）

問4：今回の応対における全体的な満足度はいかがでしたか。（5段階評価）

問5：今回お問い合わせいただいた電話番号はどこでお知りになりましたか。

（自由回答）

問6：横浜市に関することをご知りになりたいとき、どういった方法を取られますか。

（自由回答）

問7：横浜市コールセンター（区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。）をどれくらいの頻度で利用しますか。（自由回答）

問8：横浜市コールセンターの回答は、市ウェブサイトに掲載されている『横浜市 Q&A よくある質問集』をもとに回答を行っていますが、利用したことがありますか。

（2段階評価）

### 7 お客様満足度計算方法

問1から問4の各設問において、オペレーターの評価を「大変満足」「満足」「普通」「不満」「大変不満」の5段階で評価していただき、そのうち「大変満足」「満足」と答えた人数の割合を『お客様満足度』とします。なお、問5、問6、問7は自由回答、問8は

「はい」、「いいえ」の2段階評価です。

《調査内容》

性別	男性	女性				
年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
入電	横浜市コールセンター（664-2525）、区役所代表電話、市庁舎代表電話					

問1	オペレーターはお客様の質問を速やかに理解し、的確に回答することはできましたか。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
問2	オペレーターの案内はわかりやすかったですか。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
問3	オペレーターの態度や印象はいかがでしたか。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
問4	今回の対応における全体的な満足度はいかがでしたか。	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
問5	今回お問い合わせいただいた電話番号はどこでお知りになりましたか。 ※横浜市ウェブサイト、Google等検索サイト、市からの発行物の場合、どのウェブページ（発行物）を見たか、何と検索したか、ヒアリングしてください。	横浜市ウェブサイト	Google等検索サイト	広報よこはま	暮らしのガイド	市からの発行物
		市職員	104（番号案内）	タウンページ	その他	
問6	横浜市に関することをお知りになりたいとき、どういった方法を取られますか。	横浜市ウェブサイト	Google等検索サイト	広報よこはま	暮らしのガイド	市からの発行物
		直接来庁	電話（市C）	電話（市代表）	電話（区代表）	その他
問7	横浜市コールセンター（区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。）をどれくらいの頻度で利用しますか。	初めて	年に1回程度	月に1回程度	週に1回程度	週に数回程度
問8	横浜市コールセンターの回答は、市ウェブサイトに掲載されている『横浜市 Q&A よくある質問集』をもとに回答を行っ	はい			いいえ	

	ていますが、利用した ことがありますか		
--	------------------------	--	--

# ■お客様満足度調査結果

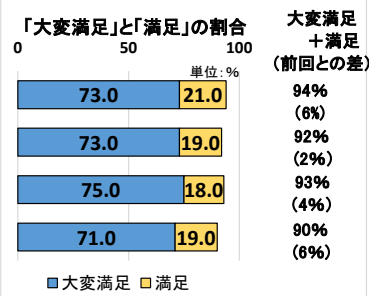
## 1 【問1】～【問4】の結果

【問1】から【問3】の各項目では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた割合が、【問1】の「速やかでの確かな回答」では94%、【問2】の「案内のわかりやすさ」では92%、【問3】の「オペレーターの態度や印象」では93%と、各項目について高い評価をいただきました。  
特に、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が、【問1】の「速やかでの確かな回答」は6%、【問2】の「案内のわかりやすさ」は2%、【問3】オペレーターの態度や印象」は4%増加しました

【問4】の「全体的な満足度」では、「大変満足」「満足」とお答えいただいた方の割合が90%となり、前回の調査結果に比べ6%増加しました。

### 《お客様満足度調査結果詳細》

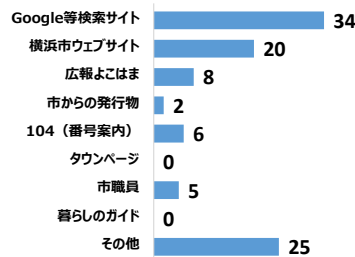
	大変満足	満足	大変満足 + 満足	普通	不満	大変不満	合計
【問1】速やかでの確かな回答	73.0	21.0	94.0	6.0	0.0	0.0	100.0
【問2】案内のわかりやすさ	73.0	19.0	92.0	6.0	2.0	0.0	100.0
【問3】オペレーターの態度や印象	75.0	18.0	93.0	6.0	1.0	0.0	100.0
【問4】全体的な満足度	71.0	19.0	90.0	9.0	1.0	0.0	100.0
【参考】令和5年度第1回調査結果							
【問4】全体的な満足度	57.0	27.0	84.0	14.0	2.0	0.0	100.0



## 2 横浜市コールセンターのことはどこでお知りになりましたか 【問5】

(単位: %)

項目	割合
Google等検索サイト	34
横浜市ウェブサイト	20
広報よこはま	8
市からの発行物	2
104(番号案内)	6
タウンページ	0
市職員	5
暮らしのガイド	0
その他	25
	100

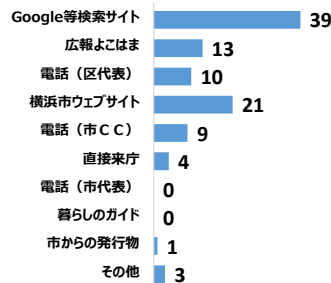


【その他】  
庁内会報  
友人から聞いた  
スマホに番号登録してあった  
等

## 3 横浜市に関することをお知りになりたいとき、どういった方法を取られますか 【問6】

(単位: %)

項目	割合
Google等検索サイト	39
広報よこはま	13
電話(区代表)	10
横浜市ウェブサイト	21
電話(市CC)	9
直接来庁	4
電話(市代表)	0
暮らしのガイド	0
市からの発行物	1
その他	3
	100

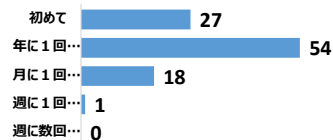


【その他】  
知りたいキーワードを検索する  
直接来庁  
等

## 4 横浜市コールセンター(区役所代表電話・市庁舎代表電話含む。)をどれくらいの頻度で利用しますか。【問7】

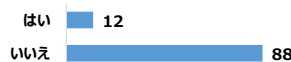
(単位: %)

項目	割合
初めて	27
年に1回程度	54
月に1回程度	18
週に1回程度	1
週に数回程度	0
	100



## 5 横浜市コールセンターの回答は、市ウェブサイトに掲載されている『横浜市 Q&Aよくある質問集』をもとに回答を行っています、利用したことがありますか。【問8】

項目	割合
はい	12
いいえ	88
	100



## 6 今回の結果を受けて

全体的な満足度では90%と高い評価をいただきました。  
その中でも「速やかでの確かな回答」で特に高い評価をいただきました。  
しかし、「横浜市 Q&Aよくある質問集」の利用率が1割程度と低いため、利用率向上を目指します。  
引き続き、コールセンターのサービス向上に向けて取り組んでまいります。