

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12月～令和4年3月実施分）

**令和4年3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3年12月9日(木)から令和4年3月18日(金)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に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)
300 件	10,857 件	2.8%

調査実施期間中の電話受付件数に対しての調査実施率は、2.8%でした。

※今回の調査は、子育て世帯向けの臨時特別給付金や非課税世帯等の臨時特別給付金、3回目の新型コロナウイルスワクチン接種の接種券発送の時期と重なったこと等により、お問い合わせの多くがアンケート調査対象から除外される結果なったため、前回に比べ、調査実施率が低くなっている。

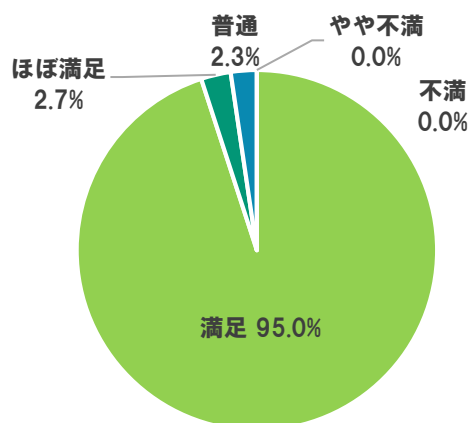
(2) 調査事項の結果

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点は、4.9 点でした。

点数	項目	件数	割合
5 点	満足	285 件	95.0%
4 点	ほぼ満足	8 件	2.7%
3 点	普通	7 件	2.3%
2 点	やや不満	0 件	0.0%
1 点	不満	0 件	0.0%
計		300 件	100.0%

利用者評価平均点	4.9 点
----------	-------



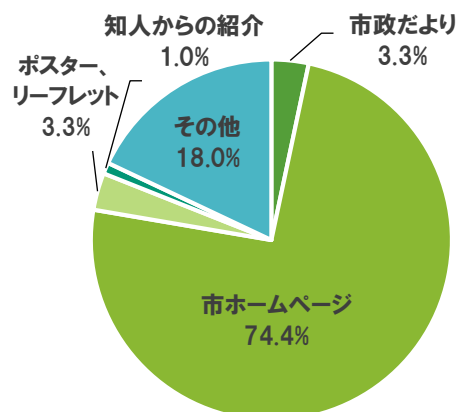
イ)評価の理由

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
知りたいことをわかりやすく教えてもらった。
何回か利用しているが、とても分かりやすく対応してもらっている。
単に手続きの案内だけではなく、注意点までしっかり案内してくれた。
代替提案をしてくれた。
ホームページの記載箇所だけ教えてくれれば自分で調べたので、そうして欲しかった。
アンケートには答えたくないが、感じたことだけ伝える。何のためのコールセンターなのかと感じた。 これなら、直接連絡した方がよかった。ホームページを見ながら対応しているだろうから、もっとスピーディーな対応ができると思う。
たくさん説明されて、わかりづらかった。

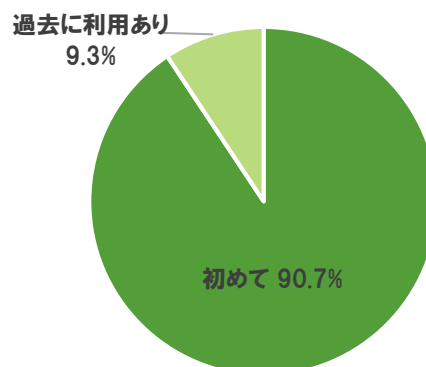
ウ)コールセンターをどこでお知りになったか

項目	件数	割合
市ホームページ	223 件	74.4%
市政だより	10 件	3.3%
ポスター、リーフレット	10 件	3.3%
知人からの紹介	3 件	1.0%
その他	54 件	18.0%
計	300 件	100.0%



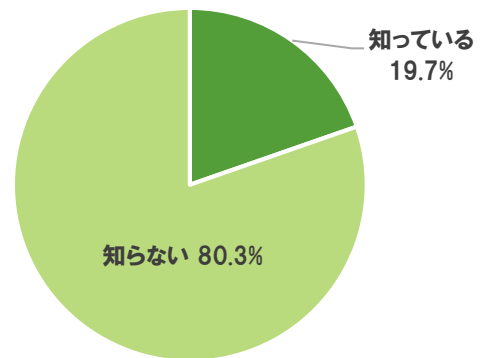
エ)コールセンターのご利用は初めてか

項目	件数	割合
初めて	272 件	90.7%
過去に利用あり	28 件	9.3%
計	300 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
知らない	241 件	80.3%
知っている	59 件	19.7%
計	300 件	100.0%



▼ご意見

- ・FAQ を見たが、分からないところがあって電話してみた。もう少し分かりやすくして欲しい。
- ・何度も利用しています。いつも助かっているので税金が役立っているとてもよいサービスだと思う。
- ・市の手続きがホームページを見てもわかりづらい。

▼ご要望

- ・FAQ で検索しようとしても出てこなかった、基本的な手続きのことだと思うので、もう少し使いやすくと嬉しい。
- ・駅前サービスセンターのページにコンビニ交付についてのリンクを貼っておいてもらえると便利だ。

7 今回の結果を受けて

・前回との比較

平均点は、4.9 点で同等、「満足」と評価した割合は 95.0%と、前回と比較して 1.3%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 74.4%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 3.3%で、3.0%増となりました。

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。