令和８年度　第１回　さいたまコールセンター利用者満足度調査結果

1. 調査概要

「さいたまコールセンター」をご利用いただいた方に対し、コールセンターの応対についてアンケートを実施し、５点満点で評価をつけていただきました。
いただいたご意見も参考にしながら、さいたまコールセンターの更なる品質向上に努めてまいります。

2. 調査期間

令和８年８月７日（金）～９月 23 日（水）

3. 調査方法

「さいたまコールセンター」及び「さいたま市本庁・各区役所等代表電話」にお電話いただいた方のうち、満足度調査の実施をご了承いただいた 400 名の方に対してアンケートを実施しました。

4. 調査結果

調査結果は、Ａ：全体　Ｂ：さいたまコールセンター（開庁時間、閉庁時間）　Ｃ：さいたま市　本庁・各区役所等代表電話（開庁時間、閉庁時間）に分類し、集計しました。
なお、開庁時間は平日８時 30 分～17 時 15 分、閉庁時間は平日８時～８時 30 分、17 時 15 分～21 時と休日８時～21 時です。

《Ａ：全体の調査結果》

点数	件数	割合
5 点	385	96.3%
4 点	12	3.0%
3 点	3	0.8%
2 点	0	0.0%
1 点	0	0.0%
計	400	100.0%

平均点	4.96

■いただいたご意見（抜粋）

・話を聞いてくれて簡潔にまとめ、分からない箇所は担当に確認してくれて助かった。
・聞き取りやすく分かりやすかった。聞きたいことを全部教えてもらい、プラスの情報も教えてもらえた。
・スムーズで丁寧な対応だった。顔が見えない分、声のトーンや、声の出し方でその方の人柄が伝わってくる。ありがとう。
・丁寧な対応だったが、解決に至らなかった。

《Ｂ：さいたまコールセンターの調査結果》

●開庁時間

点数	件数	割合
5 点	98	98.0%
4 点	2	2.0%
3 点	0	0.0%
2 点	0	0.0%
1 点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.98

●閉庁時間

点数	件数	割合
5 点	95	95.0%
4 点	5	5.0%
3 点	0	0.0%
2 点	0	0.0%
1 点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.95

《Ｃ：さいたま市　本庁・各区役所等代表電話の調査結果》

●開庁時間

点数	件数	割合
5 点	96	96.0%
4 点	3	3.0%
3 点	1	1.0%
2 点	0	0.0%
1 点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.95

●閉庁時間

点数	件数	割合
5 点	96	96.0%
4 点	2	2.0%
3 点	2	2.0%
2 点	0	0.0%
1 点	0	0.0%
計	100	100.0%

平均点	4.94