

熊本市コールセンターデータ集

平成20年5月 コールセンター 市民満足度調査結果

お問い合わせいただいたお客様に対して満足度調査を実施しました。

調査期間:平成20年5月19日 ~ 平成20年5月30日

調査期間内のお問い合わせ件数 222件、調査にご回答いただいた件数115件(調査率 51.8%)

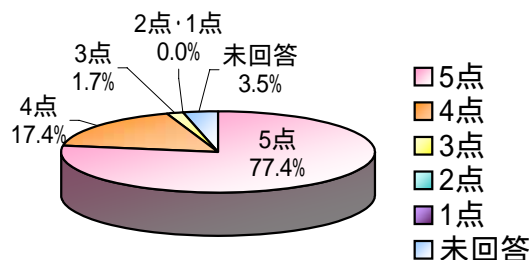
市民満足度調査結果

オペレーターの対応に対する評価

Q.今回のお問い合わせへのオペレーターの対応について、点数をつけるとしたら5点満点で何点でしょうか。

評価点	件数	割合
5点	89	77.4%
4点	20	17.4%
3点	2	1.7%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%
未回答	4	3.5%

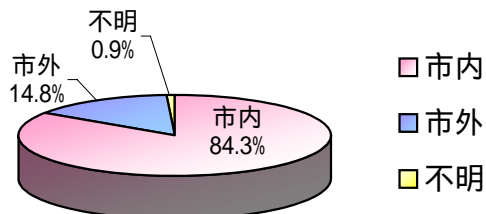
(4点以上:94.8%、平均点:4.78)



地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

地域	件数	割合
市内	97	84.3%
市外	17	14.8%
不明	1	0.9%



ご感想、ご意見、ご要望

5点をいただいた方の主なコメント

- ・こういうサービス(どこに聞いてよいかわからない場合に聞ける)があればいいなと思っていた。
- ・知りたい内容がすぐにわかり、便利だと思いました。
- ・年中無休というのがよい。市だと今の時間(12:40)に電話をかけるのは気を遣うが、コールセンターだと時間を気にすることもないので、ありがたい。
- ・わからないことも確認していただき、丁寧に答えていただきました。ありがとうございました。
- ・以前、担当課がわからない内容をお問合せした際、たらい回しをされたことがあった。今回のように担当課がわからなくても、たらい回しではなく、きちんと調べてくれ、連絡をいただけるので良かった。
- ・心配していたので、解決して安心しました。頼りになります。

点数が低かった方からのご意見

- ・オペレーターの声が小さい。保留が多い。
- ・熊本市のことだから、調べずに即答すべき。