

熊本市コールセンターデータ集

令和4年5月
ひごまるコール

コールセンター 市民満足度調査結果(令和4年5月)

問合せいただいたお客様に、市民満足度調査を実施しました。

- ・調査期間: 令和4年5月11日(水) ~ 令和4年5月16日(月)
- ・調査に回答いただいた件数: 84件(回答率 82.4%)

※割合は、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合があります。

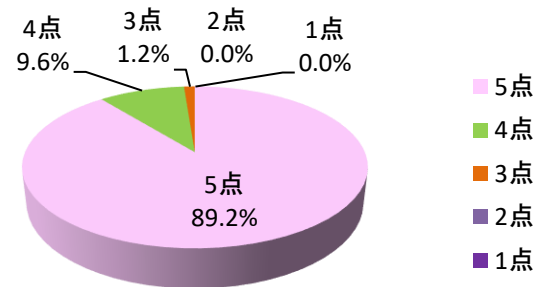
市民満足度調査結果

◆オペレーターの対応に対する評価

Q. 今回の問合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	74	89.2%
4点	8	9.6%
3点	1	1.2%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

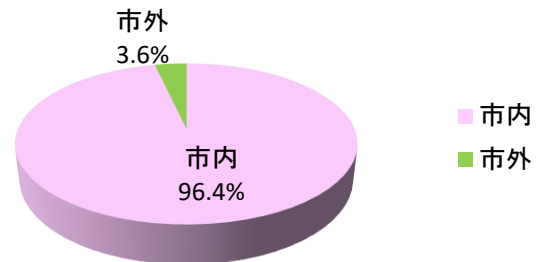
(4点以上: 98.80%、平均点: 4.88、未回答: 1件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

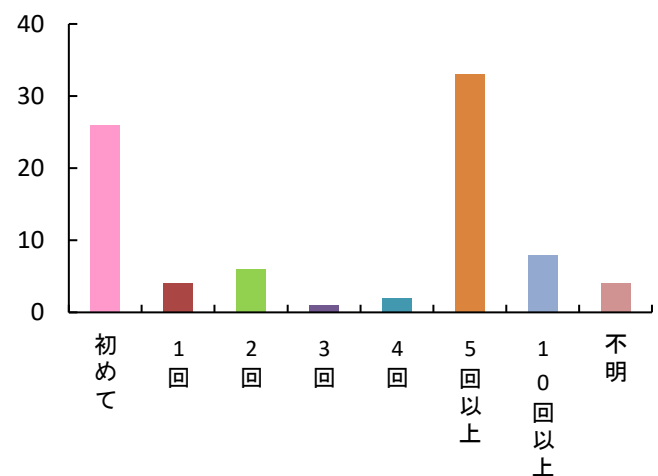
地域	件数	割合
市内	81	96.4%
市外	3	3.6%



◆利用頻度

Q. これまでに、ひごまるコールをご利用されたことがありましたら、ご利用回数を教えてください。

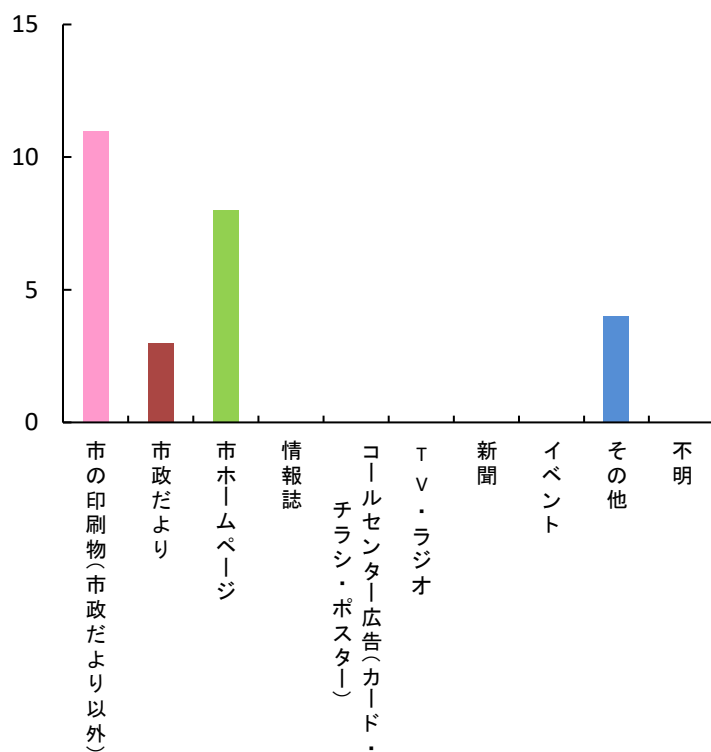
利用頻度	件数	割合
初めて	26	31.0%
1回	4	4.8%
2回	6	7.1%
3回	1	1.2%
4回	2	2.4%
5回以上	33	39.3%
10回以上	8	9.5%
不明	4	4.8%



◆情報源

Q.ひごまるコールは、何でお知りになりましたか？
(ひごまるコールを初めて利用された方のみ調査)

情報源	件数	割合
市の印刷物(市政だより以外)	11	42.3%
市政だより	3	11.5%
市ホームページ	8	30.8%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告(カード・チ ラシ・ポスター)	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	4	15.4%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「予防接種の案内」、
「がん検診の案内」、「特定(高齢者)健診の案内」等でした。
※「その他」は、主に「市役所」、「医療機関」等でした。

◆年代

年代	件数	割合
30代以下	6	7.1%
40～50代	19	22.6%
60代以上	59	70.2%

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・市役所のことでわからないことがあったら、まずひごまるコールにかけています。あちこちに聞かなくて良いので助かっています。
- ・娘から「ひごまるコールに聞いたらわかるよ」と教えてもらい、利用しています。
- ・こんなこと聞いていいのかな、ということまで聞くことができ助かっています。
- ・相談したい内容について、1つだけでなく何件か教えていただきました。子どもの相談窓口が熊本市にもたくさんあることを知りました。
- ・市役所からひごまるコールの名刺サイズのカードをいただき利用するようになりました。まだ、ひごまるコールのことを知らない方も多いと思います。
- ・何度電話してもつながらないことがありました。