

熊本市コールセンターデータ集

平成20年11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11月8日 ~ 平成20年11月21日

調査期間内のお問い合わせ件数 547件、調査にご回答いただいた件数220件(調査率 40.2%)

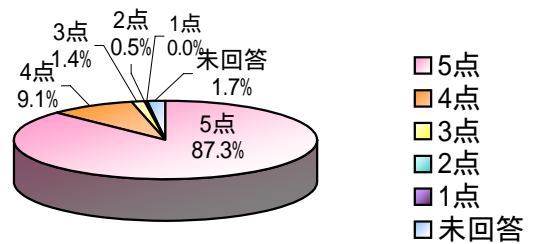
市民満足度調査結果

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	192	87.3%
4点	20	9.1%
3点	3	1.4%
2点	1	0.5%
1点	0	0.0%
未回答	4	1.7%

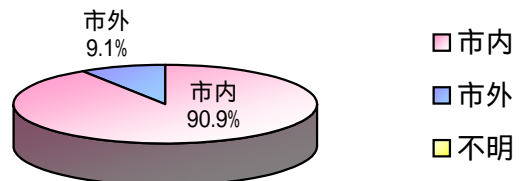
(4点以上:96.4%、平均点:4.87)



地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

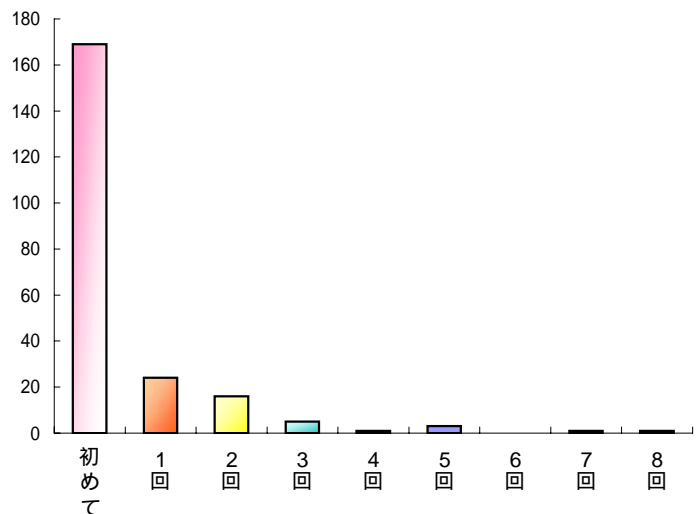
地域	件数	割合
市内	200	90.9%
市外	20	9.1%
不明	0	0.0%



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。

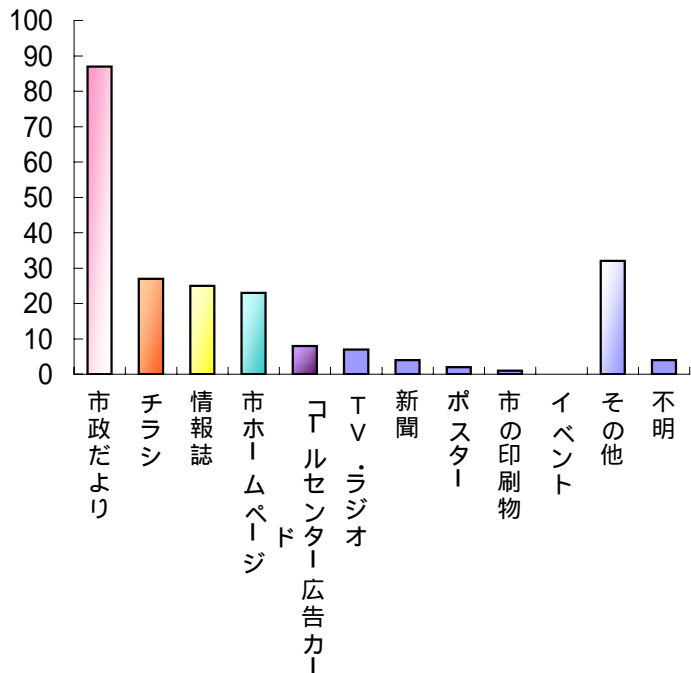
利用頻度	件数	割合
初めて	169	76.8%
1回	24	10.9%
2回	16	7.3%
3回	5	2.3%
4回	1	0.5%
5回	3	1.2%
6回	0	0.0%
7回	1	0.5%
8回	1	0.5%



情報源

Q. ひごまるコールは、何でお知りになりましたか？

情報源	件数	割合
市政だより	87	39.5%
チラシ	27	12.3%
情報誌	25	11.4%
市ホームページ	23	10.5%
コールセンター 広告カード	8	3.6%
TV・ラジオ	7	3.2%
新聞	4	1.8%
ポスター	2	0.9%
市の印刷物	1	0.5%
イベント	0	0.0%
その他	32	14.5%
不明	4	1.8%



その他は、主に「市の職員」、「知人の方」から聞いて知ったとの回答でした。

性別

性別	件数	割合
男	57	25.9%
女	163	74.1%

性別と年代はオペレータの推測で判断しています。

年代

年代	件数	割合
30代以下	70	31.8%
40～50代	95	43.2%
60代以上	55	25.0%

ご感想、ご意見、ご要望

主なコメント

- ・どこに連絡したらよいかわからなかったが、ひごまるコールで全て答えて貰って助かりました。土曜、日曜も受け付けているということで、大変便利だと思いました。
- ・朝8時～夜9時、年中無休と、すごいサービスだと思います。
- ・イベントのことも聞くことができ、また、わからない時は「折り返しご連絡します」とまで対応していただいて、とても良かったです。
- ・調べものがあるときに、迅速に丁寧に教えていただけるので助かっています。
- ・場所を聞いただけですが、よくわかりました。
- ・県庁で行う手続きなのに、ホームページから調べていただきました。わかりやすくよかったです。

ご提案(ご要望)いただいた内容

- ・ひごまるくんのシールがあつたらいいと思います。
- ・丁寧な対応でした。みんながもっと「ひごまるコール」を知るように、もっと広報してほしいです。
- ・市政だよりをみて電話したが、問合せ例をもっと記載するとわかりやすいと思う。こんなことも聞けるのかということがわかると利用しやすいと思います。
- ・どのような時にコールセンターを利用してよいか、わかりづらい。
- ・大学生は、県外や市外から来た人が多いので、大学の掲示板などでひごまるコールを広報するとよいと思う。