

熊本市コールセンターデータ集

令和7年7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7年7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7年7月27日(日)～7月31日(木)
- ・調査に回答いただいた件数: 92件(回答率 91.1%)

※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。

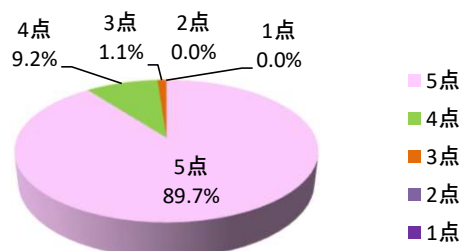
市民満足度調査結果

◆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	78	89.7%
4点	8	9.2%
3点	1	1.1%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

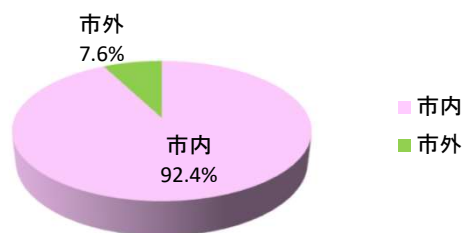
(4点以上:98.85%、平均点:4.89、未回答:5件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

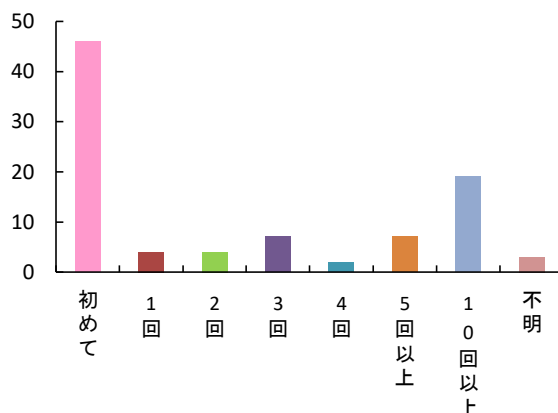
地域	件数	割合
市内	85	92.4%
市外	7	7.6%



◆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	46	50.0%
1回	4	4.3%
2回	4	4.3%
3回	7	7.6%
4回	2	2.2%
5回以上	7	7.6%
10回以上	19	20.7%
不明	3	3.3%



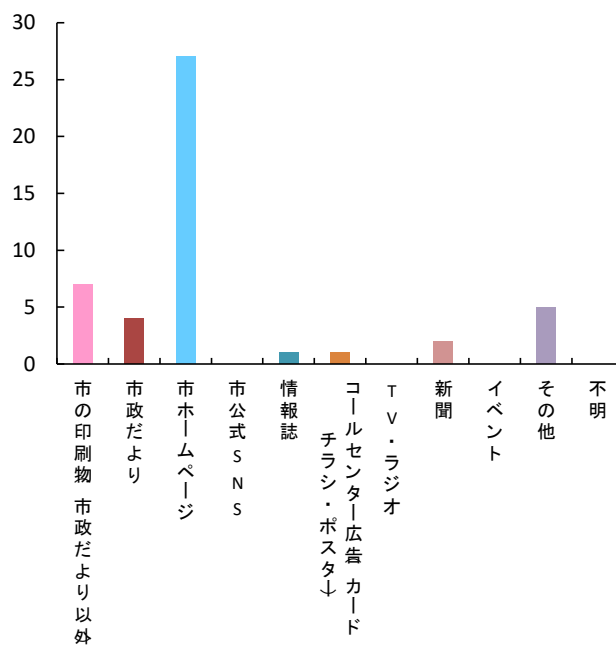
◆情報源

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)	7	14.9%
市政だより	4	8.5%
市ホームページ	27	57.4%
市公式SNS	0	0.0%
情報誌	1	2.1%
コールセンター 広告(カード・チ ラシ・ポスター)	1	2.1%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	2	4.3%
イベント	0	0.0%
その他	5	10.6%
不明	0	0.0%

※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「集団健診の案内」、
「特定健診・高齢者健診の案内」でした。

※「その他」は、主に「市役所・区役所等」、「友人」でした。



◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・いつも分かり易く答えてくださっているので、助かっています。
ひごまるコールのカードは、いつも財布の中に入れて、持っています。
- ・市役所の時間が短いので会社終わりになかなか電話できません。受付時間の長いコールセンターがあって助かりました。
- ・高齢で一人暮らしでスマホ検索もできないのでよく利用しています。コールセンターがあるのは心強く、安心感を持って暮らせます。
- ・対応は丁寧で親切で、いろいろと部署が違うことでも調べていただけるので、ありがたいと思っています。
- ・月に2~3回利用しています。分からないことも担当課へつないでもらったり、そちらで調べて電話に出た方が回答していただいたりで、本当に助かります。今日も時間外だからどうかと思いましたが、いつもそちらの対応に満足して、感謝しております。