

熊本市コールセンターデータ集

令和7年11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11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11月16日(日)～11月21日(金)

・調査に回答いただいた件数: 83件 (回答率 83.0%)

※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	76	91.6%
4点	7	8.4%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%



(4点以上:100.00% 、平均点:4.92、未回答:0件)

◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

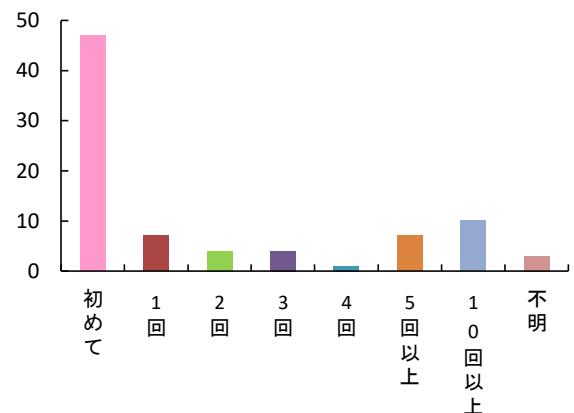
地域	件数	割合
市内	79	95.2%
市外	4	4.8%



◆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。

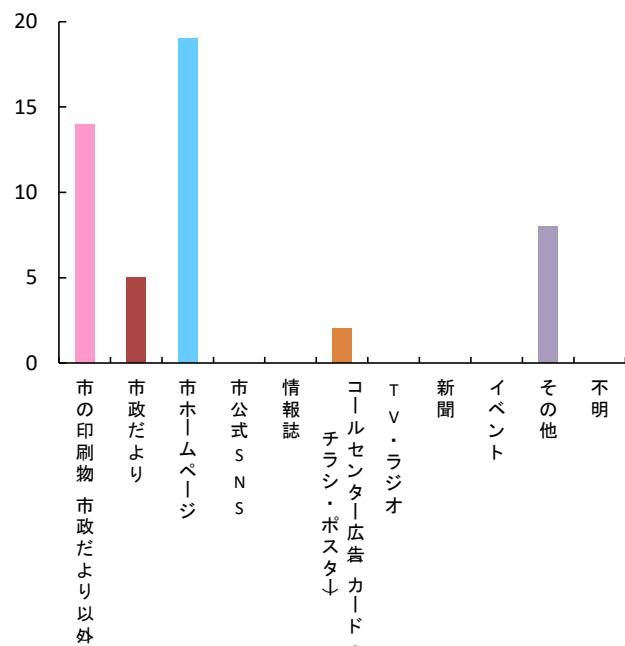
利用頻度	件数	割合
初めて	47	56.6%
1回	7	8.4%
2回	4	4.8%
3回	4	4.8%
4回	1	1.2%
5回以上	7	8.4%
10回以上	10	12.0%
不明	3	3.6%



◆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)	14	29.2%
市政だより	5	10.4%
市ホームページ	19	39.6%
市公式SNS	0	0.0%
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)	2	4.2%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	8	16.7%
不明	0	0.0%



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

※「その他」は、主に「医療機関」、「医療保険者」でした。

◆ご感想、ご意見、ご要望

<主なコメント>

- ・自分で調べれば分かるようなことかもしれませんのが、高齢になり文字を読むのも苦労します。聞くほうが早いと思い、いつも利用しています。
- ・初めて利用しました。市職員の負担を軽減する目的でコールセンターを開設されていることを知りました。こちらとしても保留時間が長くなったりする事が減ると思うので、双方にとっていいと思います。
- ・困った時は、すぐに教えていただけるので、心強く思っています。
- ・ひごまるコールの名刺(カード)を持っているので、何かあるとこちらにすぐに電話しています。待ち時間の音楽もいいですね。とっても感じがいいです。だからずっと利用したいと思います。
- ・日曜も受付されていて年中無休と書いてあるから、平日以外も利用できてよいと思います。