

# 熊本市コールセンターデータ集

令和8年1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8年1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8年1月18日(日)～1月26日(月) ※19日(月)、25日(日)除く
- ・調査に回答いただいた件数: 84件(回答率 84.0%)

※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	73	86.9%
4点	10	11.9%
3点	1	1.2%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

(4点以上: 98.81%、平均点: 4.86、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？

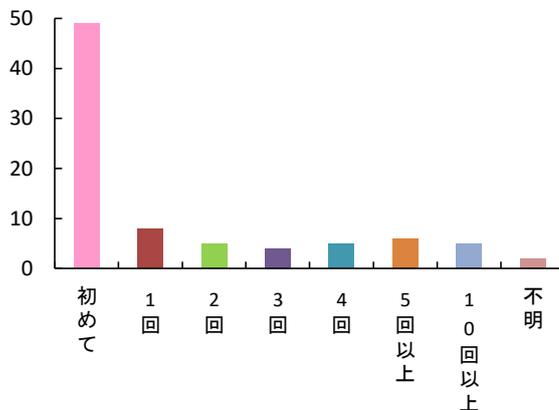
地域	件数	割合
市内	81	96.4%
市外	3	3.6%



#### ◆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。

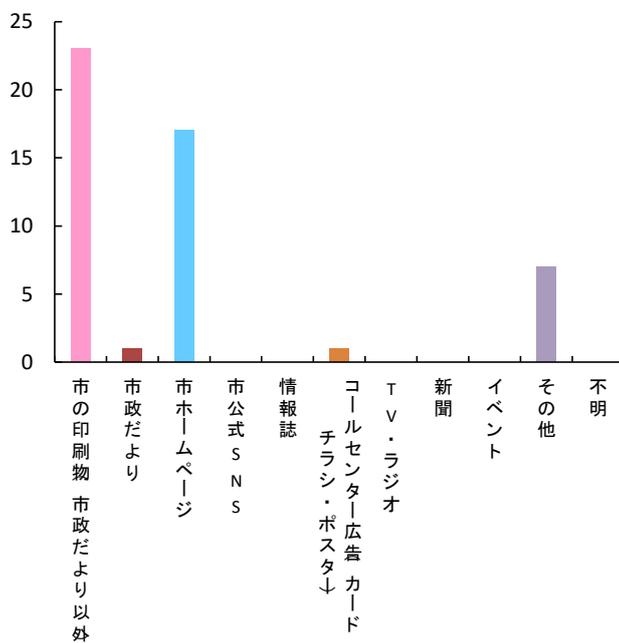
利用頻度	件数	割合
初めて	49	58.3%
1回	8	9.5%
2回	5	6.0%
3回	4	4.8%
4回	5	6.0%
5回以上	6	7.1%
10回以上	5	6.0%
不明	2	2.4%



## ◆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)	23	46.9%
市政だより	1	2.0%
市ホームページ	17	34.7%
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)	1	2.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	7	14.3%
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」でした。

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### <主なコメント>

- ・初めて利用しましたが、便利なものがあるなと思いました。
- ・待たされずに電話に出てください、丁寧に説明してもらったので良かったです。
- ・高齢で一人暮らしですが、インターネットも利用できず、どうしたらいいかわからないときもコールセンターがあるので助かっています。
- ・以前もよく対応してもらい、今回も親切にってもらったので嬉しかったです。満足しています。
- ・夜遅くまで対応してもらえるので、すごく助かります。