

# 熊本市コールセンターデータ集

## 平成21年5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21年5月9日 ~ 平成21年5月19日

調査期間内のお問い合わせ件数 586件、調査にご回答いただいた件数204件(調査率 34.8%)

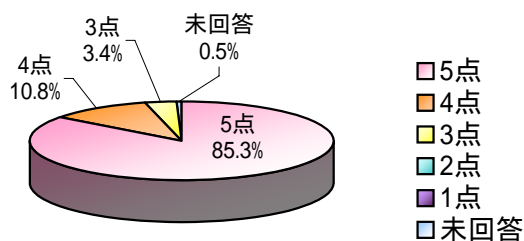
### 市民満足度調査結果

#### 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  | 174 | 85.3% |
| 4点  | 22  | 10.8% |
| 3点  | 7   | 3.4%  |
| 2点  | 0   | 0.0%  |
| 1点  | 0   | 0.0%  |
| 未回答 | 1   | 0.5%  |

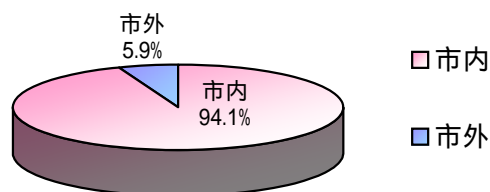
(4点以上:96.0%、平均点:4.82)



#### 地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

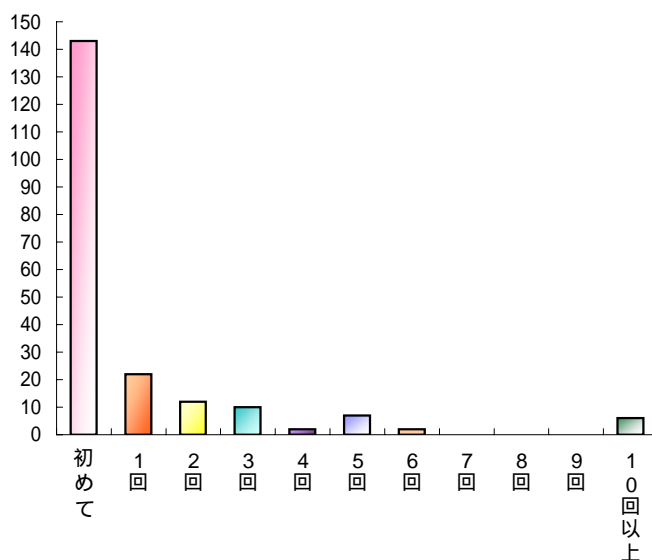
| 地域 | 件数  | 割合    |
|----|-----|-------|
| 市内 | 192 | 94.1% |
| 市外 | 12  | 5.9%  |
| 不明 | 0   | 0.0%  |



#### 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   | 143 | 70.1% |
| 1回    | 22  | 10.8% |
| 2回    | 12  | 5.9%  |
| 3回    | 10  | 4.9%  |
| 4回    | 2   | 1.0%  |
| 5回    | 7   | 3.4%  |
| 6回    | 2   | 1.0%  |
| 7回    | 0   | 0.0%  |
| 8回    | 0   | 0.0%  |
| 9回    | 0   | 0.0%  |
| 10回以上 | 6   | 2.9%  |

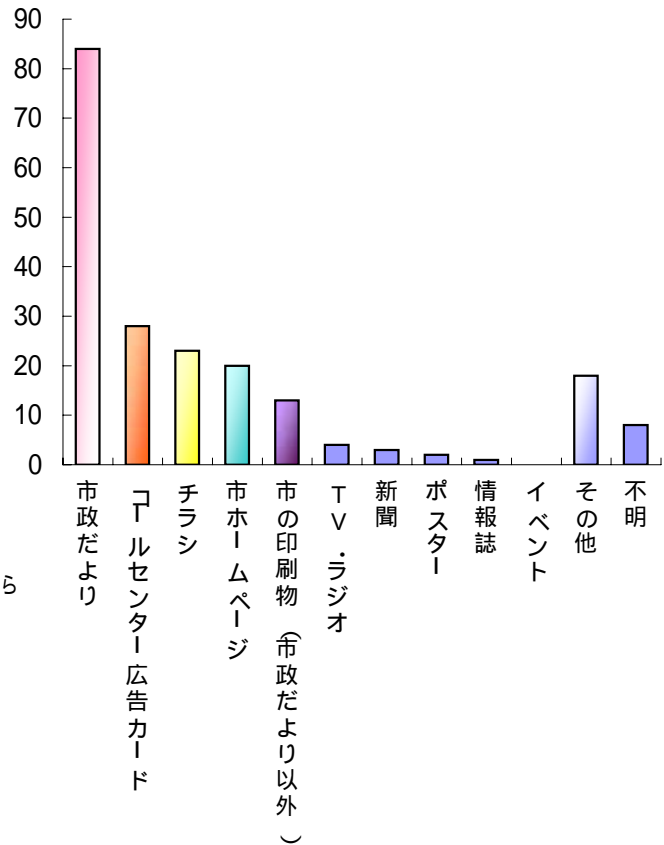


## 情報源

### 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              | 84 | 41.2% |
| コールセンター<br>広告カード   | 28 | 13.7% |
| チラシ                | 23 | 11.3% |
| 市ホームページ            | 20 | 9.8%  |
| 市の印刷物(市<br>政だより以外) | 13 | 6.4%  |
| TV・ラジオ             | 4  | 2.0%  |
| 新聞                 | 3  | 1.5%  |
| ポスター               | 2  | 1.0%  |
| 情報誌                | 1  | 0.5%  |
| イベント               | 0  | 0.0%  |
| その他                | 18 | 8.8%  |
| 不明                 | 8  | 3.9%  |

その他は、主に「市の職員」、「保留音」、「知人」から聞いて知ったとの回答でした。



## 性別

| 性別 | 件数  | 割合    |
|----|-----|-------|
| 男  | 60  | 29.4% |
| 女  | 144 | 70.6% |

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  | 60 | 29.4% |
| 40～50代 | 91 | 44.6% |
| 60代以上  | 53 | 26.0% |

## ご感想、ご意見、ご要望

- ・メールでは何回か利用しています。いつも早く返事がきて、的確に回答していただけるので、助かっています。こういうシステムがあって、よいと思います。
- ・色々な事を尋ねる場合、どこの窓口に相談したらよいかわからなかった。ひごまるコールでは、それぞれ該当の相談窓口を教えてくれるので、便利だと思う。
- ・初めて利用しましたが、簡潔にスピーディーに回答していただきました。
- ・どこにかけていいかわからなかったので、とりあえずひごまるコールへかけてみました。助かりました。
- ・年に2回ほど熊本に帰省しますが、コールセンターが出来たと聞いて、大変便利だと思いました。今後も利用します。
- ・窓口が一本化されているので、使いやすいと思います。
- ・少し不安でしたが、丁寧に対応してもらい、安心しました。
- ・たらいまわしが防げていいと思います。
- ・21時まで利用できて、助かります。
- ・熊本に来て、地理が分からないため、何度か利用しました。いつも丁寧に对应してくれて助かっています。