

熊本市コールセンターデータ集

平成21年8月
ひごまるコール

コールセンター 市民満足度調査結果(平成21年8月)

問合せいただいたお客様に対して市民満足度調査を実施しました。

調査期間:平成21年8月17日(月) ~ 平成21年8月23日(日)

調査期間内の問合せ件数 441件、調査に回答いただいた件数107件(調査率 24.3%)

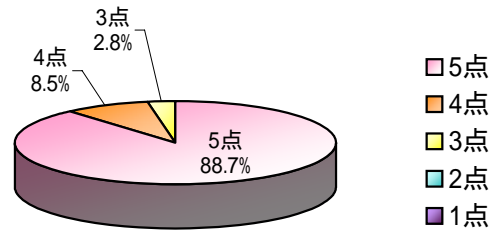
市民満足度調査結果

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	94	88.7%
4点	9	8.5%
3点	3	2.8%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

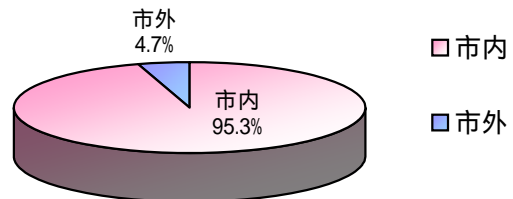
(4点以上:97.2%、平均点:4.86、未回答1件)



地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

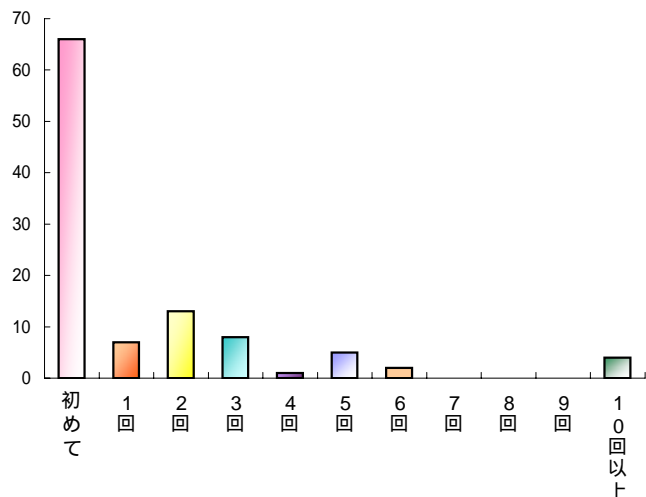
地域	件数	割合
市内	102	95.3%
市外	5	4.7%



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	66	61.7%
1回	7	6.5%
2回	13	12.1%
3回	8	7.5%
4回	1	0.9%
5回	5	4.7%
6回	2	1.9%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	4	3.8%
不明	1	0.9%

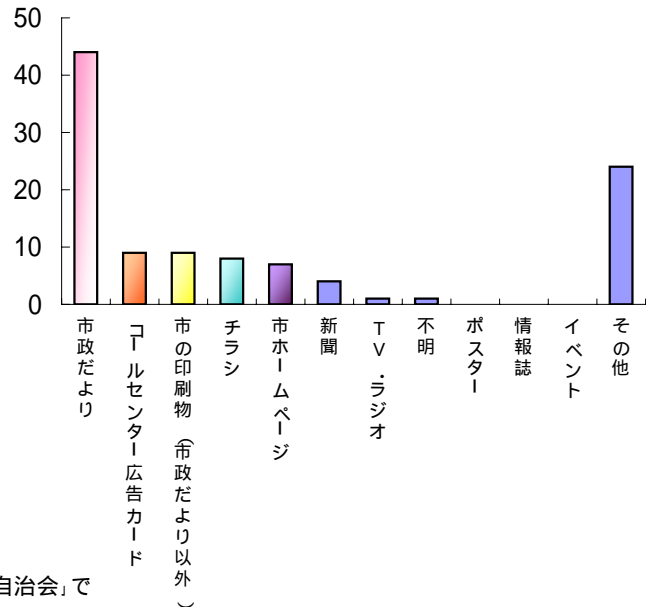


情報源

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	44	41.1%
コールセンター 広告カード	9	8.4%
市の印刷物(市 政だより以外)	9	8.4%
チラシ	8	7.5%
市ホームページ	7	6.5%
新聞	4	3.7%
TV・ラジオ	1	1.0%
不明	1	1.0%
ポスター	0	0.0%
情報誌	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	24	22.4%

その他は、主に「市の職員」、「二種混合のはがき」、「自治会」で知ったとの回答でした。



性別

性別	件数	割合
男	28	26.2%
女	79	73.8%

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	28	26.2%
40～50代	48	44.8%
60代以上	31	29.0%

ご感想、ご意見、ご要望

主なコメント

- ・便利でいいと思うので続けていってください。
- ・初めてでしたが、迷うことなく回答していただけて、とても満足しています。
- ・ひごまるコールは、地域の一人暮らしの高齢者にとっては、とてもありがたいです。
- ・とても便利ですごいサービスだと思います。
- ・初めて利用しましたが、とても便利だと思いました。お問合せの際、組織表などを見なくてもいいので助かります。
- ・県外から引越しをしてきて、病院がわからなかったが、ひごまるコールにお尋ねするとわかるので助かります。
- ・時間が5時までと聞いていましたが、夜9時まで対応していただけるとの事で、熊本市民にとっては、とても心強いです。
- ・電話帳で市役所の電話番号を調べなくても、ひごまるコールにかければ案内してもらえるので助かります。

ご提案(ご要望)いただいた内容

- ・音声クリアではなく、オペレータの方の声が小さかった。
- ・子宮がんの検診は、子宮頸がんなのか？子宮体がんなのか？もう少し詳しく説明して欲しかった。
- ・「何でもお問い合せください」と記載されているのに、腕のいい病院などの案内はできないといわれた。医療機関をランク付けして案内するなどしなければ、ひごまるコールへ電話する意味が無いと思う。