

熊本市コールセンターデータ集

平成21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(平成21年11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11月16日(月)～平成21年11月22日(日)

調査に回答いただいた件数177件(回答率 87.2%)

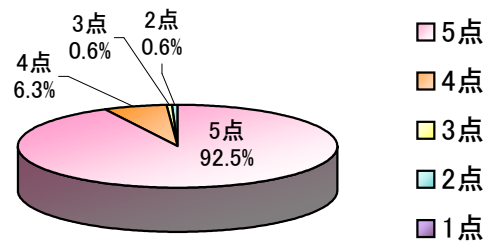
市民満足度調査結果

◆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	162	92.5%
4点	11	6.3%
3点	1	0.6%
2点	1	0.6%
1点	0	0.0%

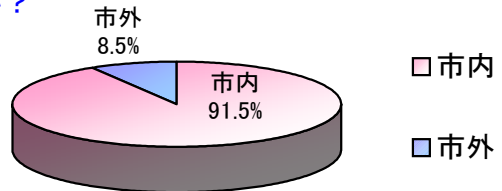
(4点以上:98.8%、平均点:4.91、未回答:2件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

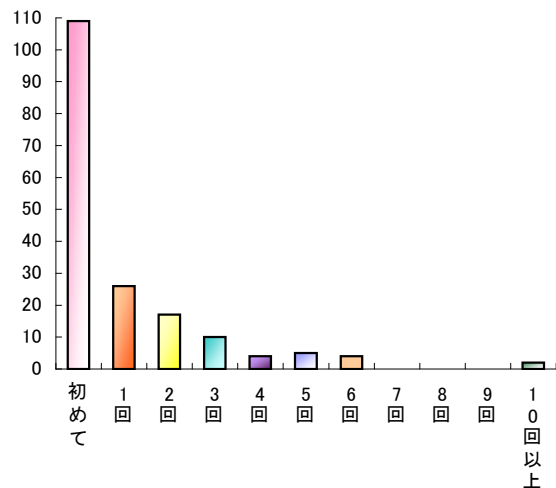
地域	件数	割合
市内	162	91.5%
市外	15	8.5%



◆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。

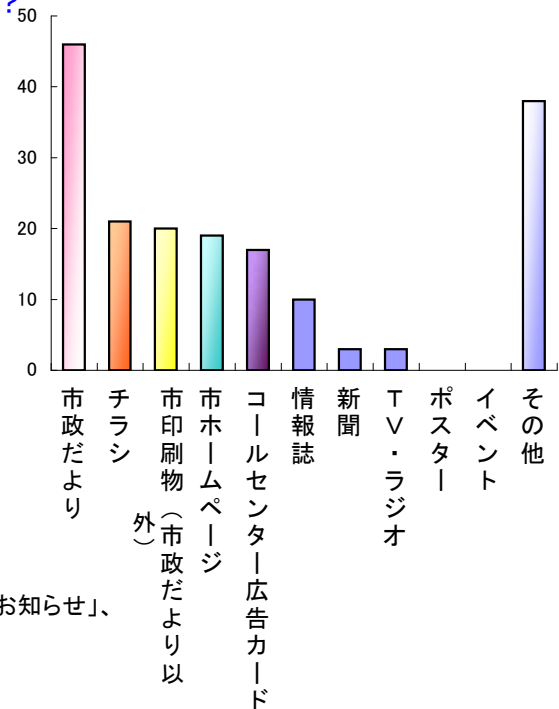
利用頻度	件数	割合
初めて	109	61.6%
1回	26	14.7%
2回	17	9.6%
3回	10	5.6%
4回	4	2.3%
5回	5	2.8%
6回	4	2.3%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	2	1.1%



◆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	46	26.0%
チラシ	21	11.9%
市印刷物(市政だより以外)	20	11.3%
市ホームページ	19	10.7%
コールセンター 広告カード	17	9.6%
情報誌	10	5.6%
新聞	3	1.7%
TV・ラジオ	3	1.7%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	38	21.5%



※その他は、主に「がん検診無料クーポン券」、「特定健診お知らせ」、「市役所・出先機関」でお知りになったとの回答でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	39	22.0%
女	138	78.0%

※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	45	25.4%
40～50代	90	50.9%
60代以上	42	23.7%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・朝8時からつながるので、いいと思います。
- ・対応がとてもよかったです。前は、係りにまわされていたが、1つのところで一度にきけたのでよかったです。
- ・以前、花火大会の件で問合せをしました。子どもがいる場合の見やすい所という事で、市役所14Fを紹介していただき、すごく助かりました。
- ・今回、電話中に担当課に確認していただき、回答していただきましたが、以前お問合せした際も、ひごまるコールに詳細な情報がなかったため、折り返し連絡をいただき、回答していただきました。担当課がもっとひごまるコールに詳細な情報を提供すれば、ひごまるコールも答えやすいのではないかと思います。情報が不足しているのではないかと思います。
- ・以前、こちらの手落ちで困った事があり、お問合せをしましたが、よく対応して頂きました。
- ・声も聞き取りやすかったし、良かったです。
また、市民センターでチラシをもらいましたが、目につく所に置いてあって、良かったです。

■ご提案(ご要望)いただいた内容

- ・市民相談室を何度か利用したことがありますが、市民相談室とひごまるコールの違いがわかりにくいと思います。もう少し分かりやすくなるとよいと思います。