

熊本市コールセンターデータ集

平成22年2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22年2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22年2月16日(火)～平成22年2月22日(月)
調査に回答いただいた件数200件(回答率 80.3%)

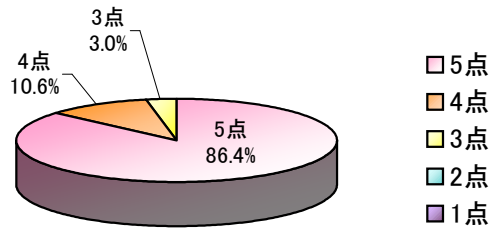
市民満足度調査結果

◆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	172	86.4%
4点	21	10.6%
3点	6	3.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

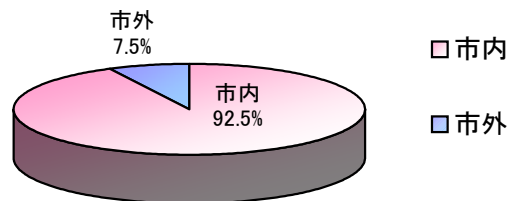
(4点以上:97.0%、平均点:4.83、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

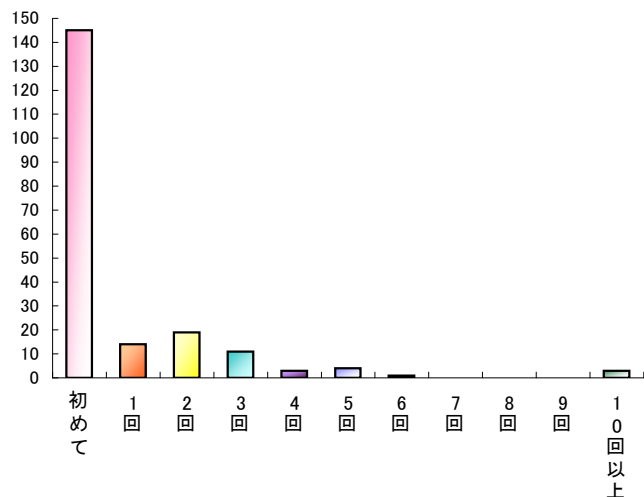
地域	件数	割合
市内	185	92.5%
市外	15	7.5%



◆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	145	72.5%
1回	14	7.0%
2回	19	9.5%
3回	11	5.5%
4回	3	1.5%
5回	4	2.0%
6回	1	0.5%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	3	1.5%
不明	0	0.0%

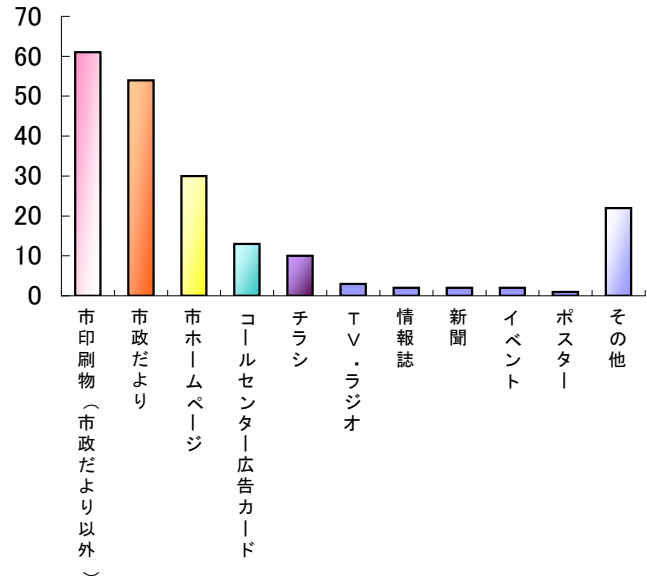


◆情報源

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
市印刷物(市政だより以外)	61	30.5%
市政だより	54	27.0%
市ホームページ	30	15.0%
コールセンター 広告カード	13	6.5%
チラシ	10	5.0%
TV・ラジオ	3	1.5%
情報誌	2	1.0%
新聞	2	1.0%
イベント	2	1.0%
ポスター	1	0.5%
その他	22	11.0%

※その他は、「市役所・出先機関」、「知人、家族」からお知りになったとの回答でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	59	29.5%
女	141	70.5%

※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	22.5%
40～50代	85	42.5%
60代以上	70	35.0%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・病院探しなどで、非常に助かります。
- ・どこにかけてよいか分からなかったが、一度に分かったので助かりました。
- ・耳がとおいので、大きな声で案内してもらい大変助かりました。
- ・希望はかなわなかったのですが、オペレーターさんの説明もすぐ分かりやすく、助かりました。
- ・何かわからないことがある場合、手がかりが得られるので、とても助かっています。
- ・一生懸命行っていることが伝わってきます。