

コールセンター 市民満足度調査結果(平成22年5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5月15日(土)～平成22年5月21日(金)
調査に回答いただいた件数158件(回答率 83.2%)

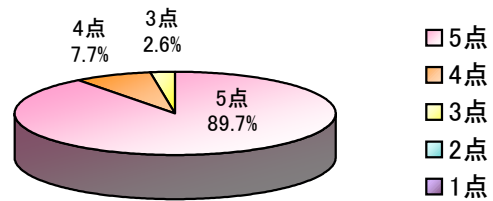
市民満足度調査結果

◆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	139	89.7%
4点	12	7.7%
3点	4	2.6%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

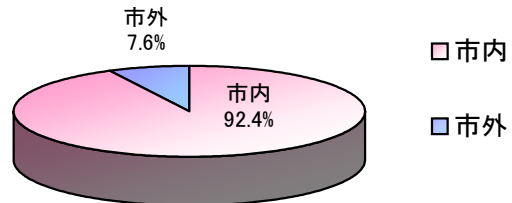
(4点以上:97.4%、平均点:4.87、未回答:3件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

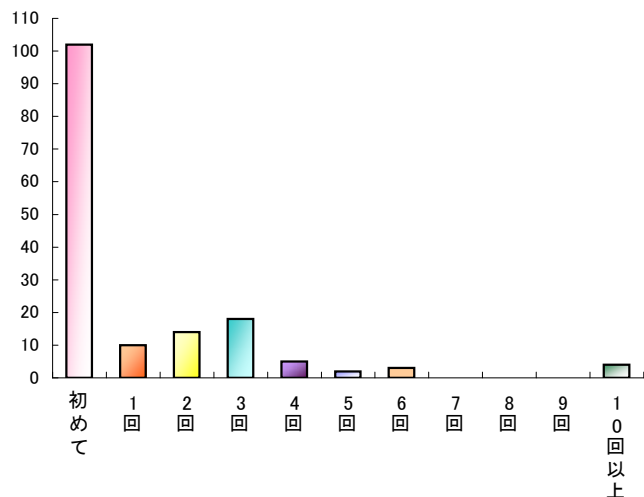
地域	件数	割合
市内	146	92.4%
市外	12	7.6%



◆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。

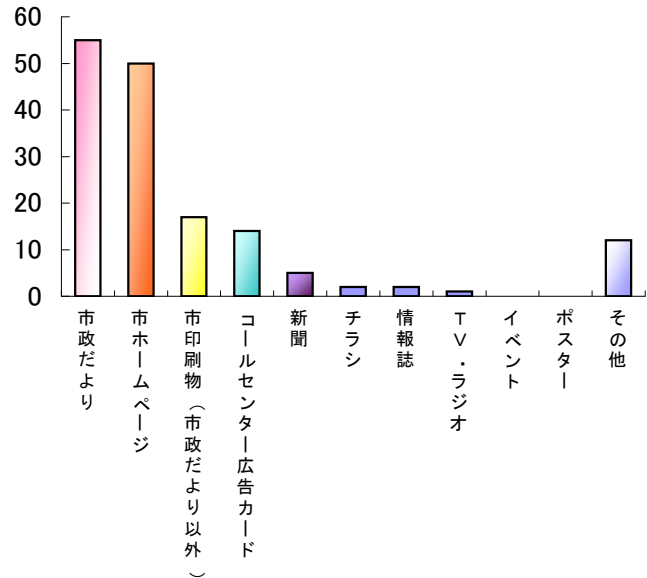
利用頻度	件数	割合
初めて	102	64.5%
1回	10	6.3%
2回	14	8.9%
3回	18	11.4%
4回	5	3.2%
5回	2	1.3%
6回	3	1.9%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	4	2.5%
不明	0	0.0%



◆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
市政だより	55	34.8%
市ホームページ	50	31.6%
市印刷物(市政だより以外)	17	10.7%
コールセンター 広告カード	14	8.9%
新聞	5	3.2%
チラシ	2	1.3%
情報誌	2	1.3%
TV・ラジオ	1	0.6%
イベント	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
その他	12	7.6%



※その他は、「市役所・出先機関」、「知人、家族」「医療機関」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	58	36.7%
女	100	63.3%

※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	28.5%
40～50代	73	46.2%
60代以上	40	25.3%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・ちょっとした事でもお尋ねでき、とてもためになり、頼りにしています。
- ・土日祝日など、熊本市役所が開いていない時も、お問合せができ、非常に便利だと思います。ひごまるコールで解決することもあるので、今後も続けて欲しいと思います。
- ・熊本市に転入したばかりで、わからない事があったのですが、教えていただき、よくわかりました。
- ・こちらが知りたいことを的確に、早く、ポイントをおさえて教えていただけるので、よいですね。
- ・わざわざ出向かなくても、用件が半分位、電話で済んだのでよかった。
- ・公共の機関では、こんなにいい対応をうけたことがありません。とてもよかったと思います。
- ・問合せをしても、意外に他に問合せくれと電話を回されます。