

コールセンター 市民満足度調査結果(平成22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22年8月13日(金)～平成22年8月19日(木)
調査に回答いただいた件数193件(回答率 89.4%)

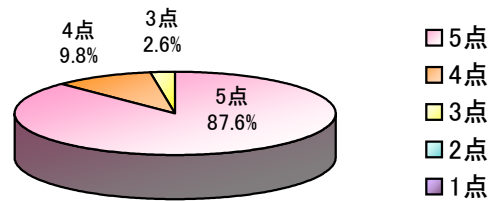
市民満足度調査結果

◆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	169	87.6%
4点	19	9.8%
3点	5	2.6%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

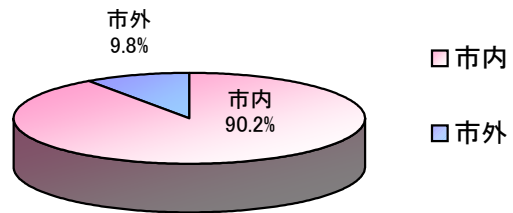
(4点以上:97.4%、平均点:4.85、未回答:0件)



◆地域

Q. お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

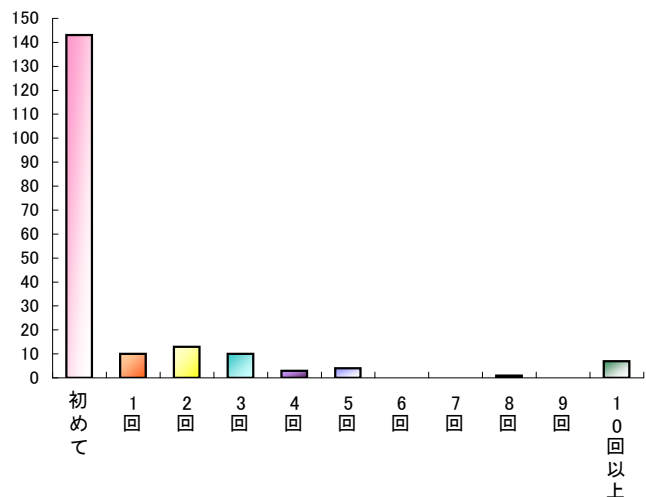
地域	件数	割合
市内	174	90.2%
市外	19	9.8%



◆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	74.1%
1回	10	5.2%
2回	13	6.7%
3回	10	5.2%
4回	3	1.6%
5回	4	2.1%
6回	0	0.0%
7回	0	0.0%
8回	1	0.5%
9回	0	0.0%
10回以上	7	3.6%
不明	2	1.0%

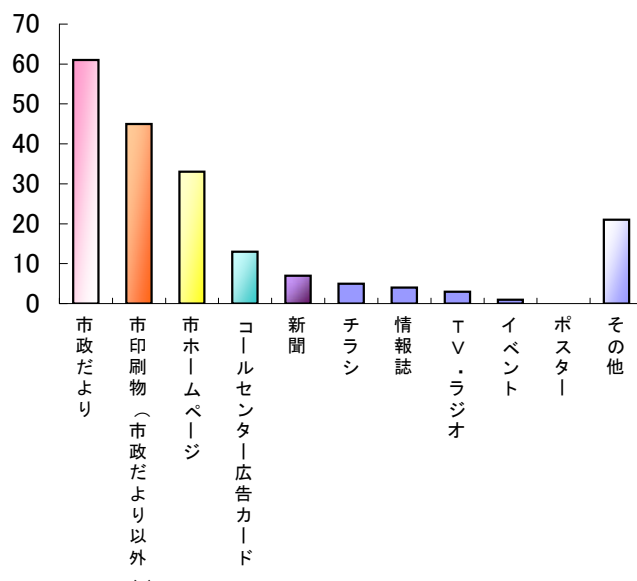


◆情報源

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	61	31.6%
市印刷物(市政だより以外)	45	23.3%
市ホームページ	33	17.1%
コールセンター 広告カード	13	6.7%
新聞	7	3.6%
チラシ	5	2.6%
情報誌	4	2.1%
TV・ラジオ	3	1.6%
イベント	1	0.5%
ポスター	0	0.0%
その他	21	10.9%

※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	49	25.4%
女	144	74.6%

※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	48	24.9%
40～50代	96	49.7%
60代以上	49	25.4%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・市とは関係ないことを尋ねたが、非常に対応よく、問い合わせ先の電話番号まで教えてもらいました。やさしく説明して頂いて、満足しています。
- ・医療機関などを教えてもらえてとても便利です。
- ・的確に、素早く回答してくれたので、今後も利用したいと思います。
- ・遅い時間まで対応してもらえるので、思い立った時にすぐ聞けて助かります。
- ・インターネットで調べるほどでもないことを電話ですぐに聞けるので、とてもいいと思います。
- ・気軽に聞いて親切に答えていただけてよかったです。高齢者は電話帳で調べるのも大変なので、便利です。
- ・番号も分かりやすいし、何かわからない時は、ひごまるコールに聞くことが出来るので、安心感があります。