

コールセンター 市民満足度調査結果(平成23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23年 2月15日(火)～平成23年 2月21日(月)
調査に回答いただいた件数154件(回答率 82.8%)

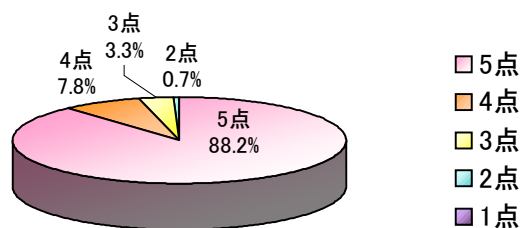
市民満足度調査結果

◆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	135	88.2%
4点	12	7.8%
3点	5	3.3%
2点	1	0.7%
1点	0	0.0%

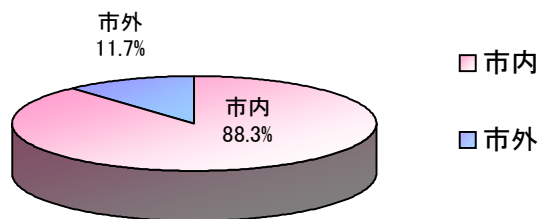
(4点以上:96.0%、平均点:4.84、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

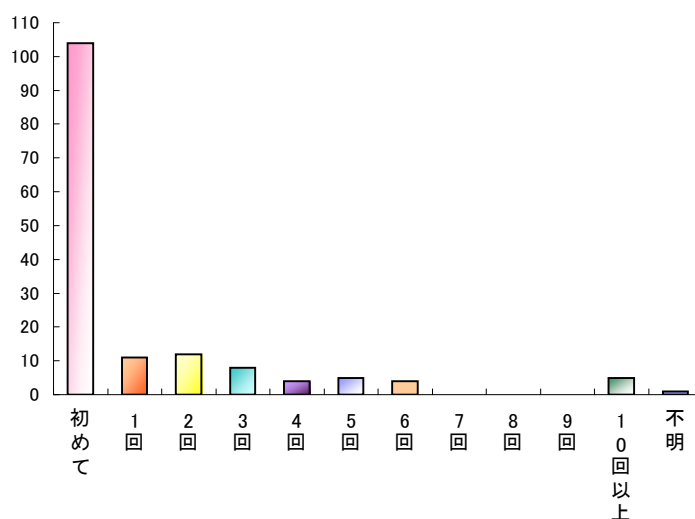
地域	件数	割合
市内	136	88.3%
市外	18	11.7%



◆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	104	67.5%
1回	11	7.1%
2回	12	7.8%
3回	8	5.2%
4回	4	2.6%
5回	5	3.3%
6回	4	2.6%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	5	3.3%
不明	1	0.6%

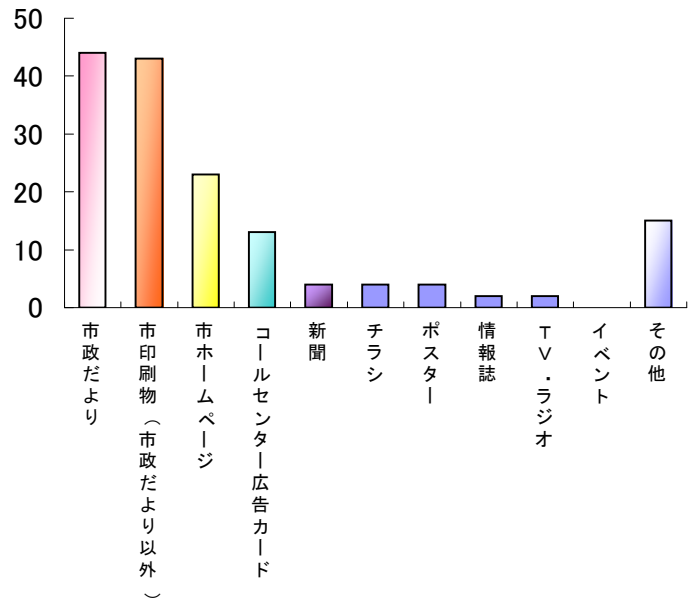


◆情報源

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	28.6%
市印刷物(市政だより以外)	43	27.9%
市ホームページ	23	14.9%
コールセンター 広告カード	13	8.4%
新聞	4	2.6%
チラシ	4	2.6%
ポスター	4	2.6%
情報誌	2	1.3%
TV・ラジオ	2	1.3%
イベント	0	0.0%
その他	15	9.8%

※その他は、「市役所・出先機関」、「知人・兄弟」「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	39	25.3%
女	115	74.7%

※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	37	24.0%
40～50代	65	42.2%
60代以上	52	33.8%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・何課に聞いてよいか電話帳ではわからないため、非常に助かっております。
- ・とても助かります。みんな、ひごまるコールの事を知らないと思うので、友人等に教えてあげようと思います。
- ・熊本市に住み始めてまだ日が浅いですが、助かっています。何かあれば利用しています。これからも続けてください。
- ・家にネットがないので、MR3期の医療機関を調べる事ができませんでした。
ひごまるコールは、年中無休で夜9時まで開いているという事で、とても助かりました。
- ・市内に住んでいて、色々な公的機関のお問合せをどこにしてよいかわからなかったのが、すごく便利だと思います。
ひごまるコールを知らない人も多いと思うので、友人にも教えてあげたいと思います。
- ・一つ一つの課に掛けなくても、ひごまるコールでまとめて対応して頂けるので、助かります。
- ・すぐに電話に出られて、元気がよくてよかったですが、もう少しゆっくりな説明だと、さらによいと思います。