

コールセンター 市民満足度調査結果(平成23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23年 5月14日(土)～平成23年 5月20日(金)
調査に回答いただいた件数134件(回答率 87.0%)

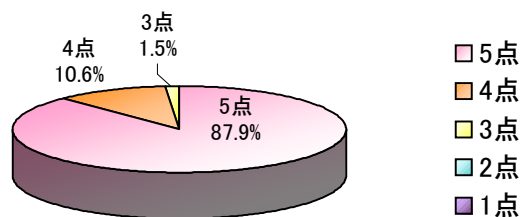
市民満足度調査結果

◆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	116	87.9%
4点	14	10.6%
3点	2	1.5%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

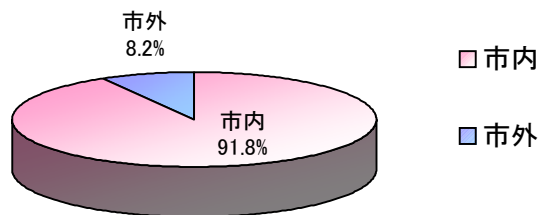
(4点以上:98.5%、平均点:4.86、未回答:2件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

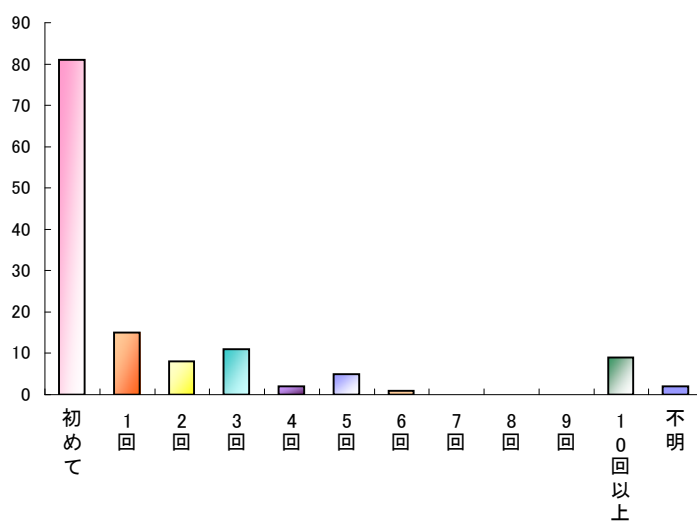
地域	件数	割合
市内	123	91.8%
市外	11	8.2%



◆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	81	60.5%
1回	15	11.2%
2回	8	6.0%
3回	11	8.2%
4回	2	1.5%
5回	5	3.7%
6回	1	0.7%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	9	6.7%
不明	2	1.5%

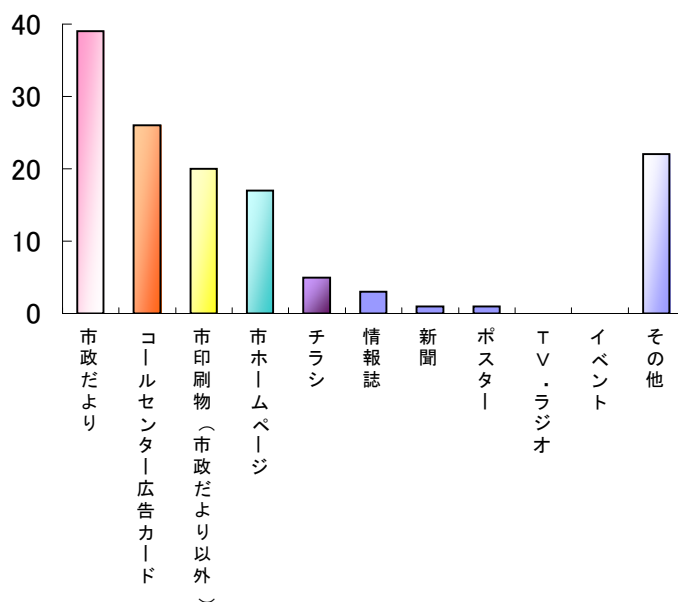


◆情報源

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	39	29.1%
コールセンター 広告カード	26	19.4%
市印刷物(市政 だより以外)	20	14.9%
市ホームページ	17	12.7%
チラシ	5	3.7%
情報誌	3	2.2%
新聞	1	0.8%
ポスター	1	0.8%
TV・ラジオ	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	22	16.4%

※その他は、「市役所・出先機関」、「医療機関」、
「知人」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	47	35.1%
女	87	64.9%

※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	31	23.1%
40～50代	55	41.1%
60代以上	48	35.8%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・遠慮なく、土日も聞けるので、便利だと思います。今までお問合せした内容は、全て答えてもらっています。
- ・市政だよりに記載していないような質問にも答えてくれて助かりました。
- ・今まで何回か利用しましたが、市民の顔であることの教育が徹底しており、親切丁寧です。
- ・熊本市に住んでいますが、コールセンターがあることを知りませんでした。
- ・丁寧な対応でした。以前問合せした時も、そちらから担当課へ連絡してもらい、すぐに担当課からも連絡がありました。とても助かりました。
- ・いつも助かっています。市民センターで書類がとれるかや、困った時に利用できて、とても助かっています。
- ・丁寧に対応していただいて、すごく助かりました。
時間ぎりぎりに掛けたのですが、嫌な声ではなく、とても対応がよかったです。
今後の生活の役に立てたいと思います。