

コールセンター 市民満足度調査結果(平成23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23年8月12日(金)～平成23年8月18日(木)

調査に回答いただいた件数127件(回答率 91.4%)

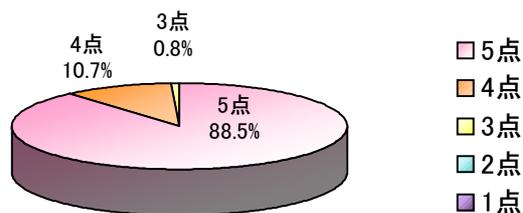
市民満足度調査結果

◆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	108	88.5%
4点	13	10.7%
3点	1	0.8%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

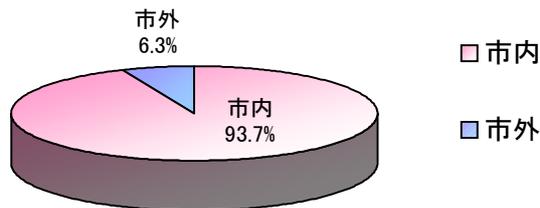
(4点以上:99.2%、平均点:4.88、未回答:5件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

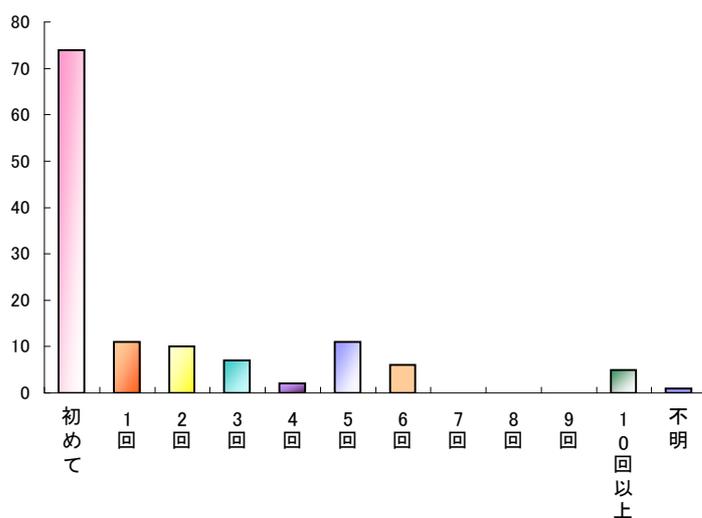
地域	件数	割合
市内	119	93.7%
市外	8	6.3%



◆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。

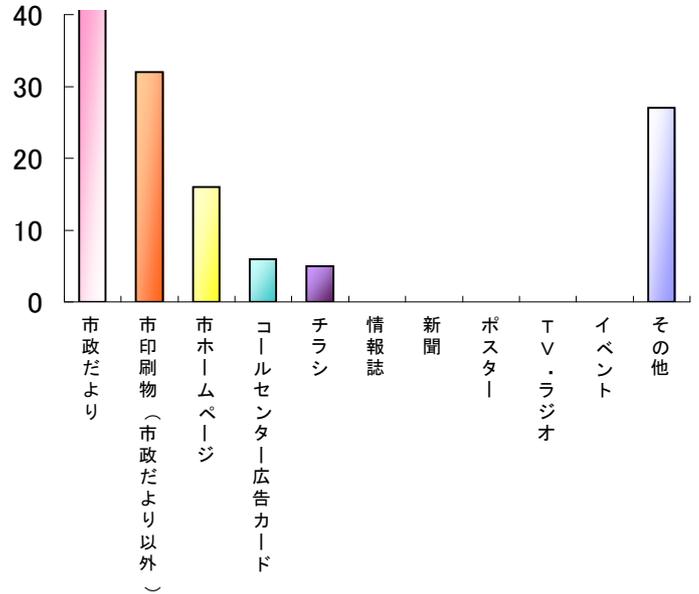
利用頻度	件数	割合
初めて	74	58.2%
1回	11	8.7%
2回	10	7.9%
3回	7	5.5%
4回	2	1.6%
5回	11	8.7%
6回	6	4.7%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	5	3.9%
不明	1	0.8%



◆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	41	32.3%
市印刷物(市政だより以外)	32	25.2%
市ホームページ	16	12.6%
コールセンター 広告カード	6	4.7%
チラシ	5	3.9%
情報誌	0	0.0%
新聞	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	27	21.3%



※その他は、「市役所・出先機関」「知人」「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	32	25.2%
女	95	74.8%

※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	36	28.3%
40～50代	54	42.6%
60代以上	37	29.1%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・対応が良くて、接遇が行き届いていると思います。
- ・ひごまるコールの存在は以前から知っていましたが、ものすごく親切に対応してもらい、驚きました。
- ・初めて利用したのですが、とても丁寧でした。また利用したいと思います。
- ・県外から里帰りをしているため、今の熊本市のことがわからないので、非常に助かりました。
- ・少し困った時に電話して聞いていいものか迷いますが、市政だよりなどに問い合わせ先として記載してあるので、電話しやすいです。
- ・ひごまるコールを初めて知りました。もっとPRしたほうがいいのではないのでしょうか？