

コールセンター 市民満足度調査結果(平成23年11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11月16日(水)～平成23年11月22日(火)
調査に回答いただいた件数127件(回答率 95.5%)

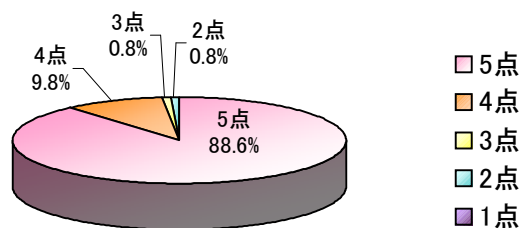
市民満足度調査結果

◆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	109	88.6%
4点	12	9.8%
3点	1	0.8%
2点	1	0.8%
1点	0	0.0%

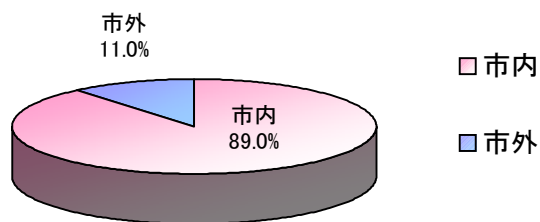
(4点以上:98.4%、平均点:4.86、未回答:4件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

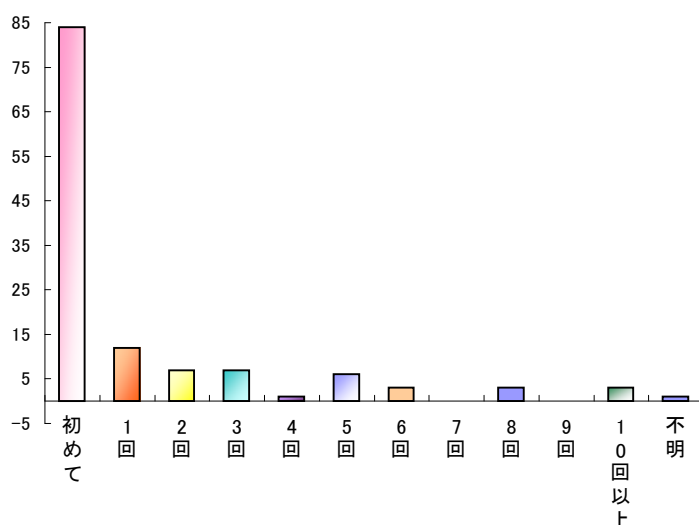
地域	件数	割合
市内	113	89.0%
市外	14	11.0%



◆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	84	66.1%
1回	12	9.4%
2回	7	5.5%
3回	7	5.5%
4回	1	0.8%
5回	6	4.7%
6回	3	2.4%
7回	0	0.0%
8回	3	2.4%
9回	0	0.0%
10回以上	3	2.4%
不明	1	0.8%

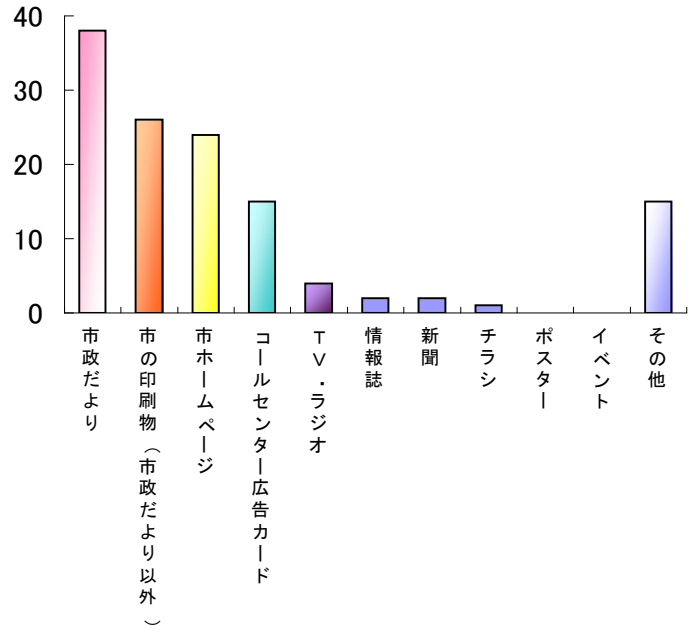


◆情報源

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	38	29.9%
市の印刷物(市政だより以外)	26	20.5%
市ホームページ	24	18.9%
コールセンター 広告カード	15	11.8%
TV・ラジオ	4	3.1%
情報誌	2	1.6%
新聞	2	1.6%
チラシ	1	0.8%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	15	11.8%

※その他は、「医療機関」「市役所・出先機関」「知人」など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	46	36.2%
女	81	63.8%

※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	27	21.3%
40～50代	58	45.6%
60代以上	42	33.1%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・夜9時までだったので、助かりました。
- ・ひごまるコールの名前は以前から知っていましたが、今回初めて電話しました。私達(後期高齢者)にとってはいいサービスだと思います。これから利用します。
- ・以前住んでいた自治体では、担当課につながれてからの回答でしたが、そのまま回答してもらえるのでよかったです。
- ・市役所のどこに聞けばいいかわからないときなどに利用させていただきます。
- ・市役所代表より早いかなと思って電話しました。手続きや届出など分からないことが聞けるので便利です。
- ・質問の際、言葉がど忘れで出なかったのですが、内容を察して理解してもらえたのでよかったです。
- ・もっとひごまるコールをPRしたほうがいいと思います。
- ・敏速な対応で助かります。
こちら高齢者の方が顧客の企業ですが、もう少しコールセンターが浸透するいいと思います。
地域包括支援センターや市職員さんの巡回訪問時などにコールセンターの案内をされてはどうかと思います。