

熊本市コールセンターデータ集

平成24年2月
ひごまるコール

コールセンター 市民満足度調査結果(平成24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24年2月10日(金)～平成24年2月16日(木)

調査に回答いただいた件数176件(回答率 89.3%)

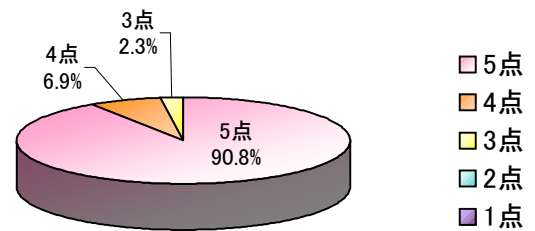
市民満足度調査結果

◆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	158	90.8%
4点	12	6.9%
3点	4	2.3%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

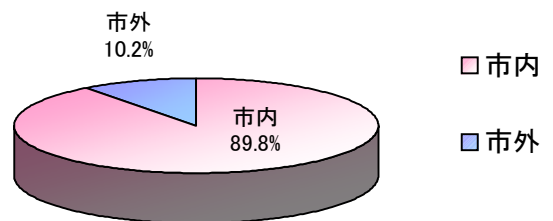
(4点以上:97.7%、平均点:4.89、未回答:2件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

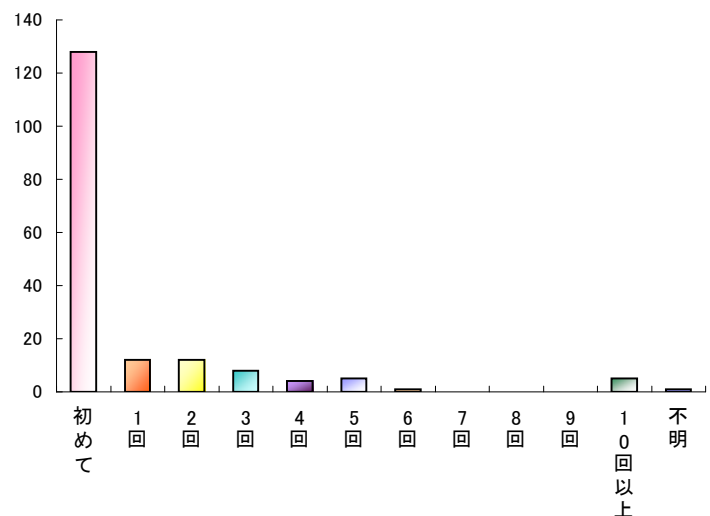
地域	件数	割合
市内	158	89.8%
市外	18	10.2%



◆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。

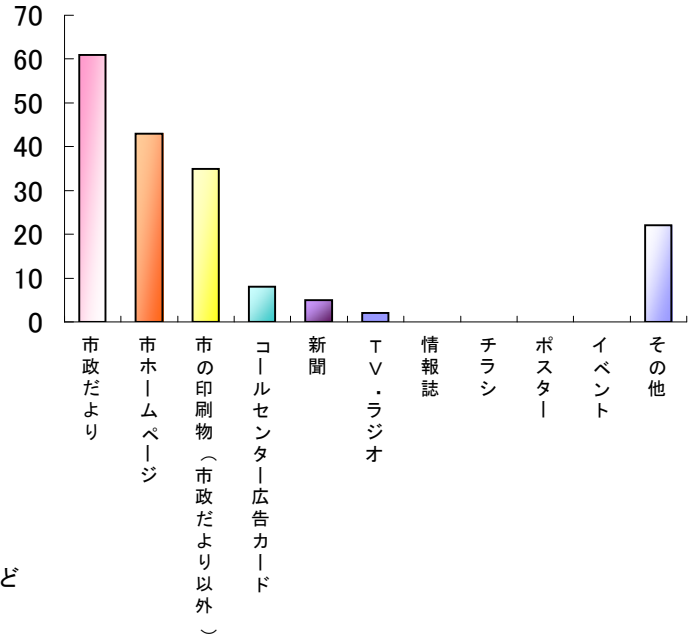
利用頻度	件数	割合
初めて	128	72.8%
1回	12	6.8%
2回	12	6.8%
3回	8	4.5%
4回	4	2.3%
5回	5	2.8%
6回	1	0.6%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	5	2.8%
不明	1	0.6%



◆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	61	34.8%
市ホームページ	43	24.4%
市の印刷物(市政だより以外)	35	19.9%
コールセンター 広告カード	8	4.5%
新聞	5	2.8%
TV・ラジオ	2	1.1%
情報誌	0	0.0%
チラシ	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	22	12.5%



※その他は、「市役所・出先機関」「知人」「市外の役場」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	54	30.7%
女	122	69.3%

※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	55	31.3%
40～50代	67	38.0%
60代以上	54	30.7%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・非常に丁寧に、分かりやすく説明してもらい、助かりました。
- ・市役所はなかなかつながらないので、このようなところがあると助かります。
- ・やさしく、詳しく説明してもらったので、また何か分からないことがあれば利用してみようと思いました。
- ・いろいろな質問があると思いますが、みなさんよく勉強されていると思います。市民目線で、謙虚に対応されていると思います。
- ・休みの日も利用できるのよいサービスだと思います。対応も丁寧でいいと思います。
- ・休みの時でも利用できるの助かります。月曜に手続きをする時も、前もって聞けるので助かります。