

# 熊本市コールセンターデータ集

平成24年5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24年5月12日(土)～平成24年5月18日(金)

調査に回答いただいた件数127件(回答率 88.8%)

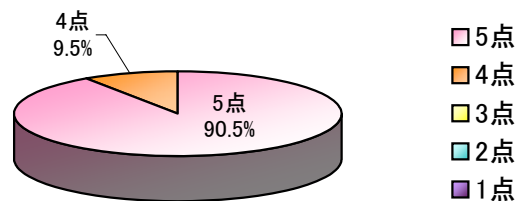
### 市民満足度調査結果

#### ◆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	114	90.5%
4点	12	9.5%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

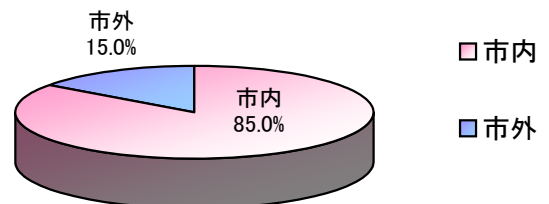
(4点以上:100%、平均点:4.90、未回答:1件)



#### ◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

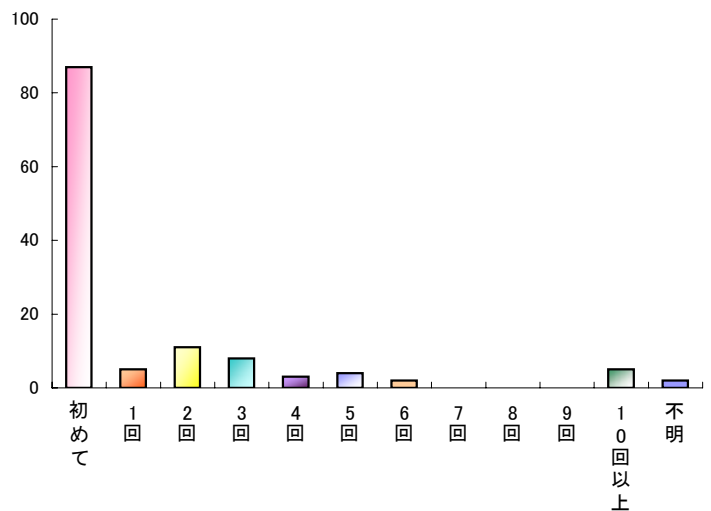
地域	件数	割合
市内	108	85.0%
市外	19	15.0%



#### ◆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	87	68.5%
1回	5	3.9%
2回	11	8.7%
3回	8	6.3%
4回	3	2.4%
5回	4	3.1%
6回	2	1.6%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	5	3.9%
不明	2	1.6%

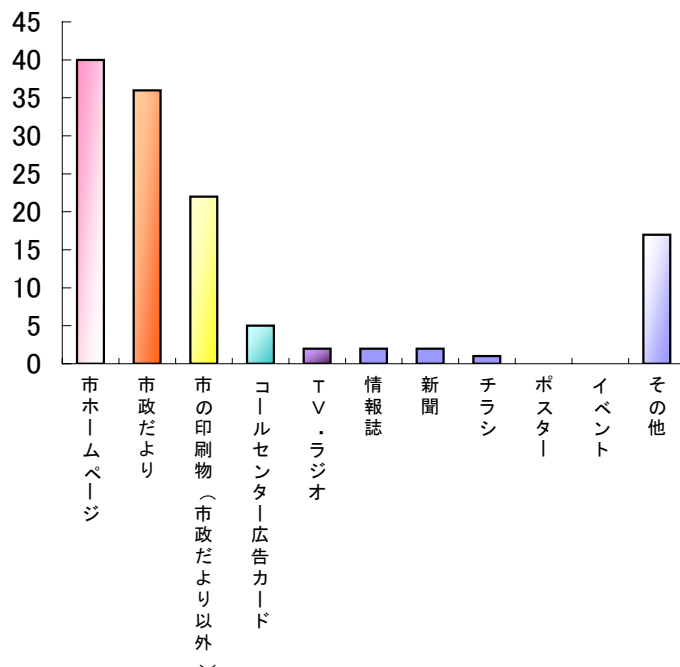


## ◆情報源

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
市ホームページ	40	31.5%
市政だより	36	28.3%
市の印刷物(市政だより以外)	22	17.3%
コールセンター 広告カード	5	3.9%
TV・ラジオ	2	1.6%
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	17	13.4%

※その他は、「医療機関」「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	40	31.5%
女	87	68.5%

※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	47	37.0%
40～50代	45	35.4%
60代以上	35	27.6%

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### ■主なコメント

- ・対応時間も長いので助かります。  
イベントなども案内していただけるので、大変助かっていて、便利なシステムだと思います。  
聞きたい事を、親切に対応していただけるので、友達にも勧めています。
- ・初めて利用しましたが、親切な対応で、とても満足しています。
- ・年中無休で土日利用できるのでいいと思います。
- ・どこに問合せればいいのか分からない場合に、窓口となってもらえるので、助かります。
- ・待つこともなく、的確に案内していただきました。
- ・担当課を案内されるのみかと思っていましたが、こんなに丁寧に対応していただいて、ここで解決してよかったです。  
また利用したいです。
- ・こちらの尋ね漏れたところまで案内してもらって、助かりました。