

熊本市コールセンターデータ集

平成24年8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24年8月15日(水)～平成24年8月21日(火)

調査に回答いただいた件数134件(回答率 88.7%)

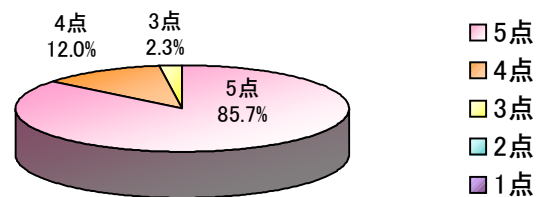
市民満足度調査結果

◆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	85.7%
4点	16	12.0%
3点	3	2.3%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

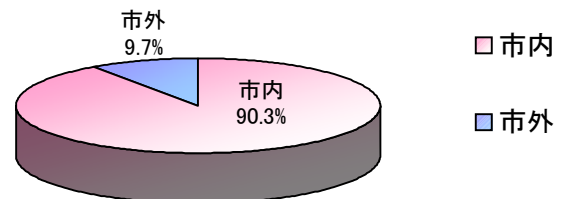
(4点以上:97.74%、平均点:4.83、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

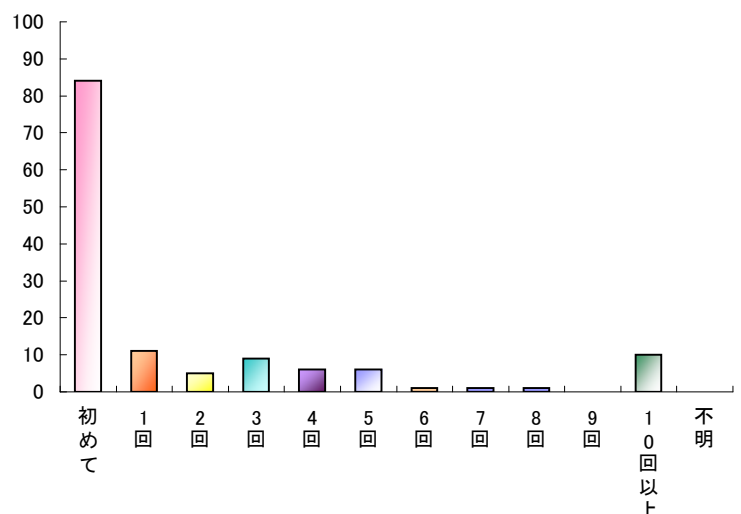
地域	件数	割合
市内	121	90.3%
市外	13	9.7%



◆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	62.8%
1回	11	8.2%
2回	5	3.7%
3回	9	6.7%
4回	6	4.5%
5回	6	4.5%
6回	1	0.7%
7回	1	0.7%
8回	1	0.7%
9回	0	0.0%
10回以上	10	7.5%
不明	0	0.0%

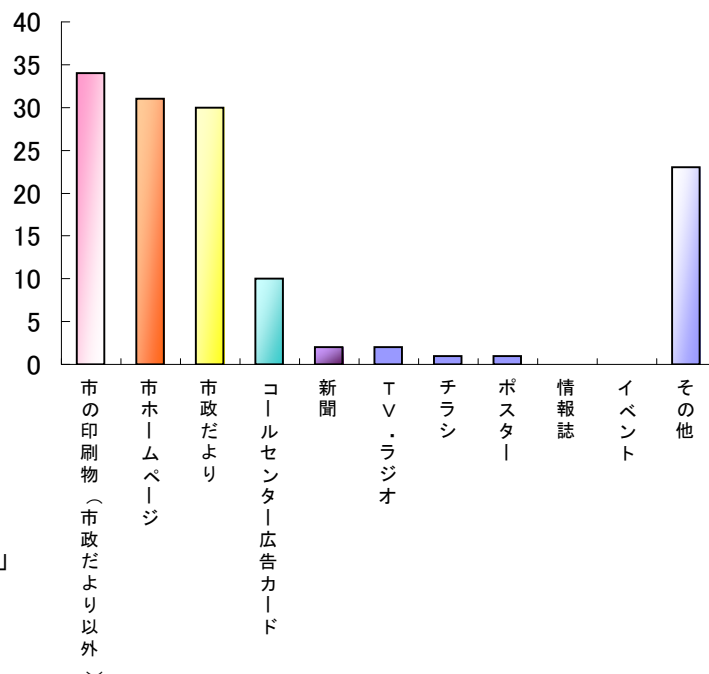


◆情報源

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
市の印刷物(市政だより以外)	34	25.4%
市ホームページ	31	23.1%
市政だより	30	22.4%
コールセンター 広告カード	10	7.5%
新聞	2	1.5%
TV・ラジオ	2	1.5%
チラシ	1	0.7%
ポスター	1	0.7%
情報誌	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	23	17.2%

※市の印刷物(市政だより以外)は、「予防接種のお知らせ」「市の封筒」「特定健診のお知らせ」等でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	38	28.4%
女	96	71.6%

※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	40	29.9%
40～50代	54	40.2%
60代以上	40	29.9%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・以前はそれぞれの窓口に聞いていましたが、今はひとつの場所で聞けるので、聞きたいことに対する回答がすぐ得られ、よかったです。
- ・何でも答えられるように研究して、これからも親切な対応をお願いします。
- ・目が悪いので、電話ですぐ聞けるのは助かります。
- ・仕事の関係(時間的に)で市役所への問合せが出来ない場合が多いので、年中無休は非常に助かります。
- ・ネットで調べるより早くてよかったです。
- ・丁寧に教えてもらえるので、助かります。
- ・初めてひごまるコールを知りました。
知らない方がいらっしやると思うので、みなさんにもっとお知らせすると思います。