

# 熊本市コールセンターデータ集

平成24年11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24年11月7日(水)～平成24年11月13日(火)

調査に回答いただいた件数134件(回答率 93.1%)

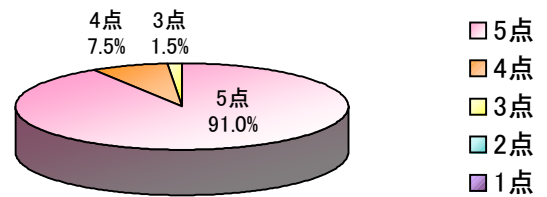
### 市民満足度調査結果

#### ◆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	121	91.0%
4点	10	7.5%
3点	2	1.5%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

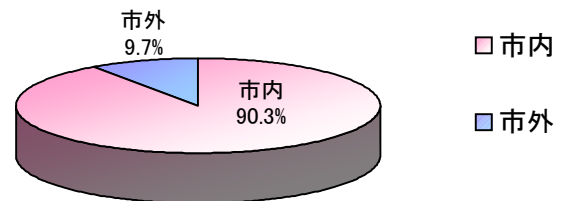
(4点以上:98.50%、平均点:4.89、未回答:1件)



#### ◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

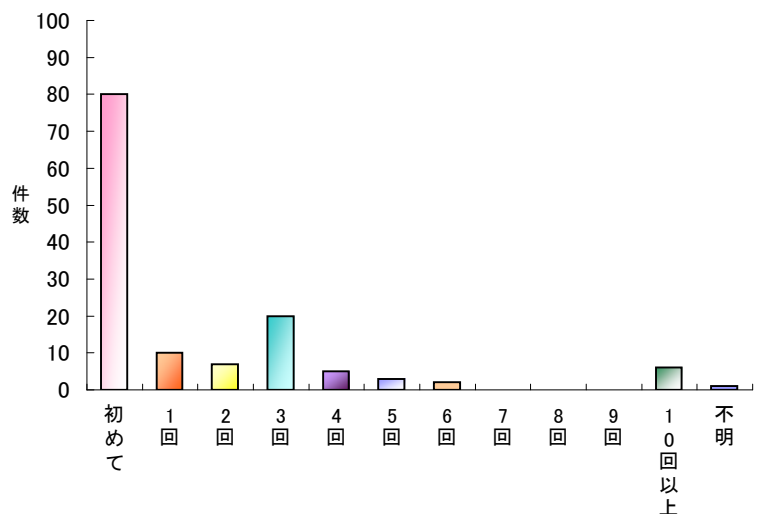
地域	件数	割合
市内	121	90.3%
市外	13	9.7%



#### ◆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。

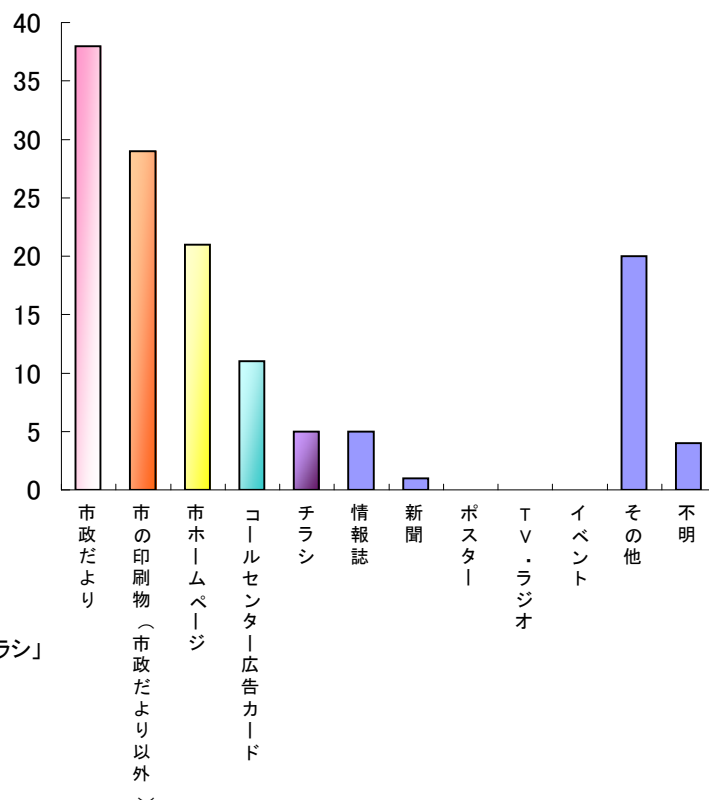
利用頻度	件数	割合
初めて	80	59.8%
1回	10	7.5%
2回	7	5.2%
3回	20	14.9%
4回	5	3.7%
5回	3	2.2%
6回	2	1.5%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	6	4.5%
不明	1	0.7%



## ◆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	28.5%
市の印刷物(市政だより以外)	29	21.6%
市ホームページ	21	15.7%
コールセンター 広告カード	11	8.2%
チラシ	5	3.7%
情報誌	5	3.7%
新聞	1	0.7%
ポスター	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	20	14.9%
不明	4	3.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「イベントのチラシ」「予防接種のお知らせ」「特定健診」等でした。  
 ※「その他」は、主に「医療機関」「出先機関」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	32	23.9%
40～50代	53	39.5%
60代以上	49	36.6%

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### ■主なコメント

- ・コールセンターで分からない場合は、折り返し対応などもあり、助かっています。
- ・どこに質問してよいか分からない場合、問合せ先を教えていただけるので、便利だと思います。
- ・年中無休で夜遅くまで利用できるのも、助かります。
- ・年をとると、電話帳を使うのが面倒になるので、すごく便利です。
- ・とても丁寧な対応で、説明が簡潔で分かりやすかったです。
- ・「ひごまるコール」というネーミングはインパクトがあります。
- ・インターネットの環境が無いので、インターネットで調べて答えてくれるのは助かります。
- ・(ひごまるコールは)とてもいいと思うので、たくさんの人に知ってもらえるよう周知してほしいです。