

熊本市コールセンターデータ集

平成25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25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25年2月13日(水)～平成25年2月19日(火)

調査に回答いただいた件数144件(回答率 85.7%)

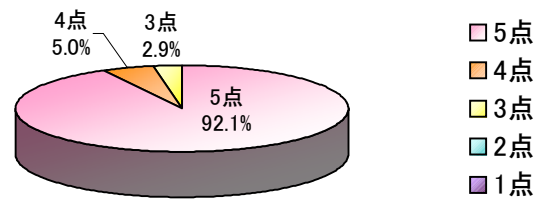
市民満足度調査結果

◆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	129	92.1%
4点	7	5.0%
3点	4	2.9%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

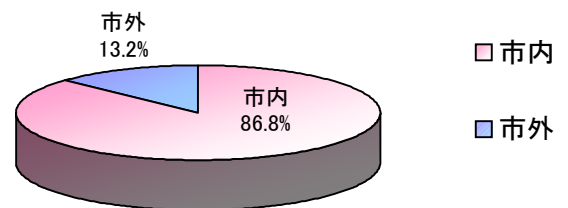
(4点以上:97.14%、平均点:4.89、未回答:4件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

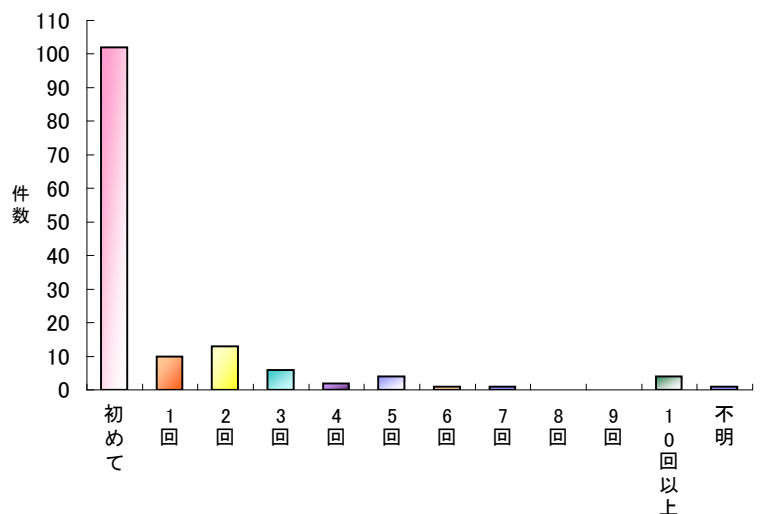
地域	件数	割合
市内	125	86.8%
市外	19	13.2%



◆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。

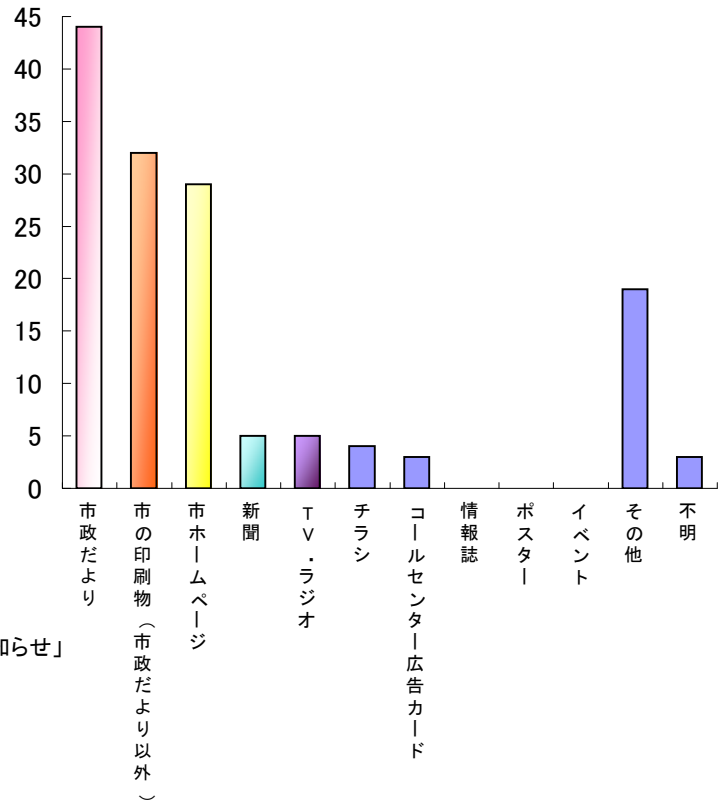
利用頻度	件数	割合
初めて	102	70.8%
1回	10	6.9%
2回	13	9.0%
3回	6	4.2%
4回	2	1.4%
5回	4	2.8%
6回	1	0.7%
7回	1	0.7%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	4	2.8%
不明	1	0.7%



◆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	44	30.5%
市の印刷物(市政だより以外)	32	22.2%
市ホームページ	29	20.1%
新聞	5	3.5%
TV・ラジオ	5	3.5%
チラシ	4	2.8%
コールセンター 広告カード	3	2.1%
情報誌	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	19	13.2%
不明	3	2.1%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診お知らせ」「市の封筒」「予防接種のお知らせ」等でした。
 ※「その他」は、主に「市の施設」「医療機関」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	49	34.0%
女	95	66.0%

※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	45	31.3%
40～50代	45	31.3%
60代以上	54	37.4%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・分からない時に利用しています。全て回答いただいて安心しました。
- ・電話の受付時間帯も長くて、対応も親切でした。満足しています。
- ・応対も早く、質問していない補足の内容も案内してもらえてよかったです。
- ・土日に窓口が休みの時でも、電話で問合せできてとてもいいと思います。
- ・質問したいときに応じてもらえる窓口があるのは、ありがたいです。
- ・非常に便利で助かりました。転入したばかりで熊本市のことがよく分からないので、頼りにしています。
- ・今までコールセンターの存在を知りませんでした。もっと広報したほうがいいのではないかと思います。