

熊本市コールセンターデータ集

平成25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25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25年5月15日(水)～平成25年5月21日(火)

調査に回答いただいた件数115件(回答率 87.8%)

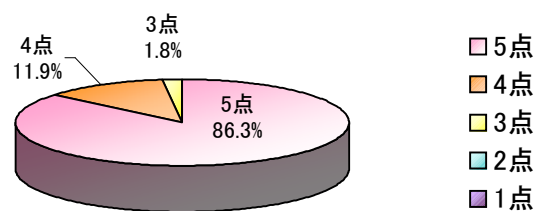
市民満足度調査結果

◆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	94	86.3%
4点	13	11.9%
3点	2	1.8%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

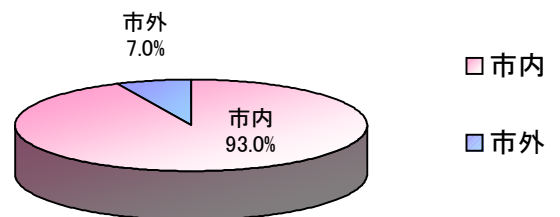
(4点以上:98.17%、平均点:4.84、未回答:6件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

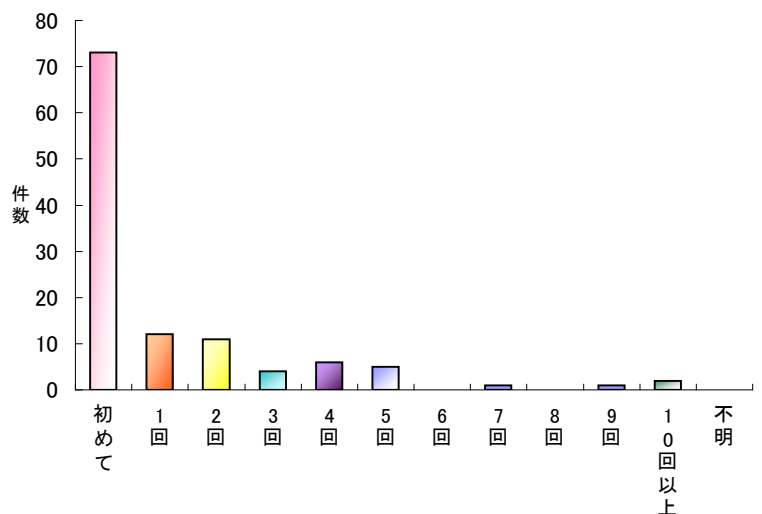
地域	件数	割合
市内	107	93.0%
市外	8	7.0%



◆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。

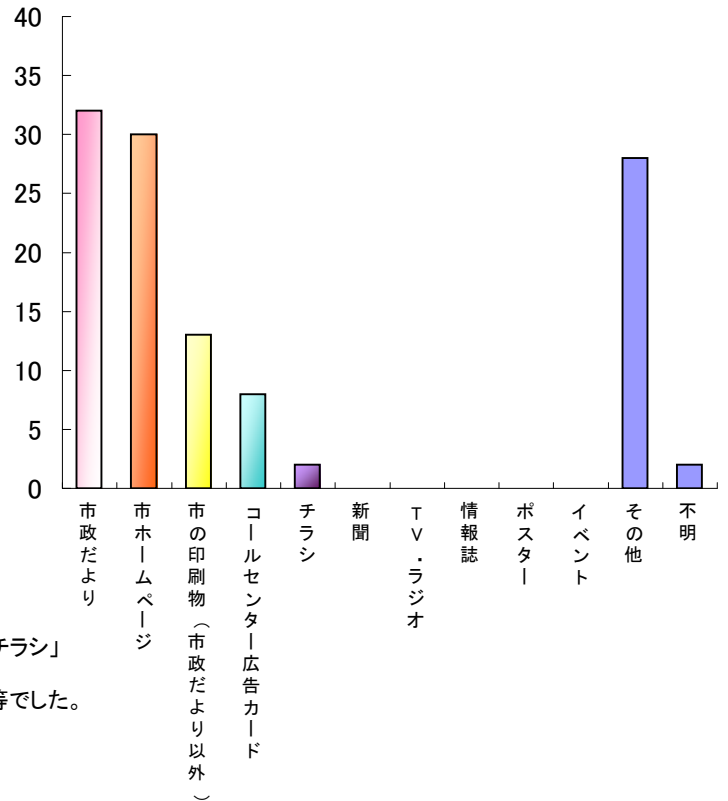
利用頻度	件数	割合
初めて	73	63.5%
1回	12	10.4%
2回	11	9.6%
3回	4	3.5%
4回	6	5.2%
5回	5	4.3%
6回	0	0.0%
7回	1	0.9%
8回	0	0.0%
9回	1	0.9%
10回以上	2	1.7%
不明	0	0.0%



◆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
市政だより	32	27.8%
市ホームページ	30	26.1%
市の印刷物(市政だより以外)	13	11.3%
コールセンター 広告カード	8	7.0%
チラシ	2	1.7%
新聞	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
情報誌	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	28	24.4%
不明	2	1.7%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診のチラシ」「予防接種のお知らせ」等でした。
 ※「その他」は、主に「医療機関」「市の窓口」「健診会場」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	36	31.3%
女	79	68.7%

※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	29	25.2%
40～50代	43	37.4%
60代以上	43	37.4%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・いつも分かりやすく説明していただいています。今回の対応も今まで通り良かったです。
- ・他の付随した内容も聞けてよかったです。高圧的に教えてあげているという態度ではないところが良いですね。
- ・日曜でも電話で問合せできて対応してくれるのはいいです。
若い人はインターネットなどが利用できますが、年配の方は電話で問合せできるのでいいと思います。
- ・丁寧によく教えてくれるので、ありがたいです。
どこに尋ねたらいいか分からないときはここ(ひごまるコール)へ連絡するように広めています。
- ・今後、色々分からないことがあった時に利用しようと思います。
- ・熊本市の色々聞きたい事を一括して集約していただけるので、助かると思います。
- ・受付時間も長いので、使いやすいです。
- ・なんでも聞けると聞いていたので、もう少し分かる範囲が広いと思っていました。
なんでも分かるというのは、難しいとは思いますが、なるだけ答えてもらえるといいと思います。