

熊本市コールセンターデータ集

平成25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25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25年8月14日(水)～平成25年8月20日(火)

調査に回答いただいた件数119件(回答率 83.8%)

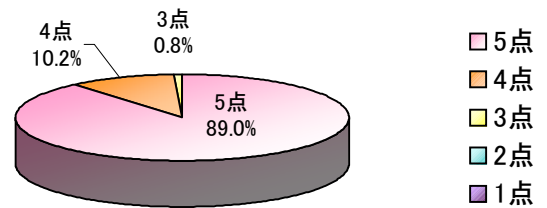
市民満足度調査結果

◆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	105	89.0%
4点	12	10.2%
3点	1	0.8%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

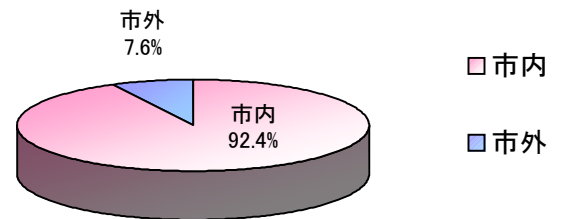
(4点以上:99.15%、平均点:4.88、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

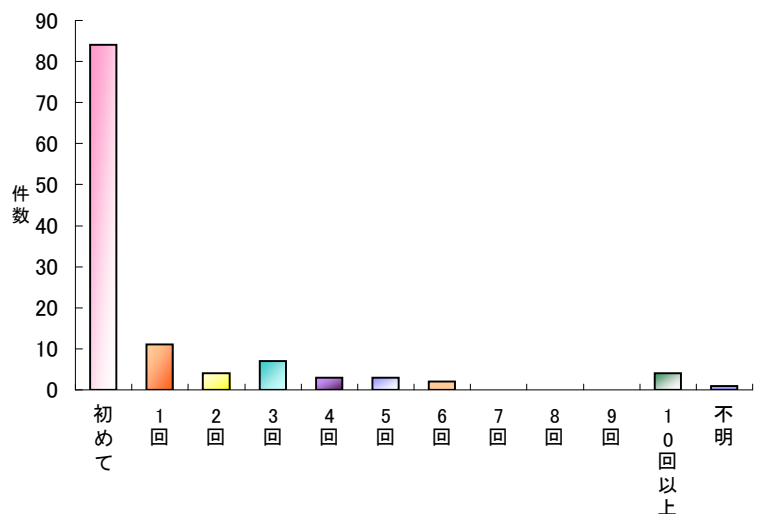
地域	件数	割合
市内	110	92.4%
市外	9	7.6%



◆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。

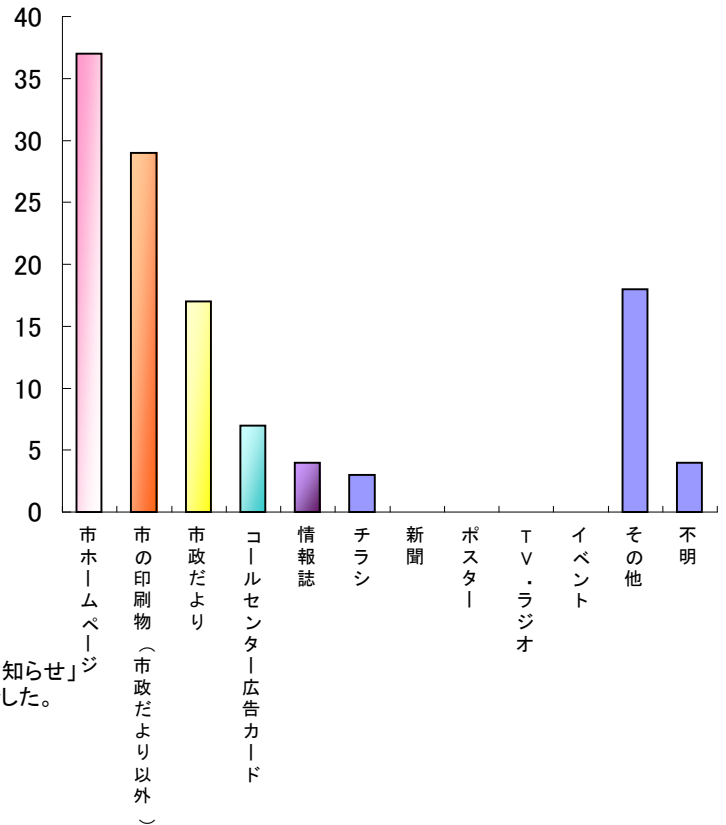
利用頻度	件数	割合
初めて	84	70.6%
1回	11	9.2%
2回	4	3.4%
3回	7	5.9%
4回	3	2.5%
5回	3	2.5%
6回	2	1.7%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	4	3.4%
不明	1	0.8%



◆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	37	31.0%
市の印刷物(市政だより以外)	29	24.4%
市政だより	17	14.3%
コールセンター 広告カード	7	5.9%
情報誌	4	3.4%
チラシ	3	2.5%
新聞	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	18	15.1%
不明	4	3.4%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診のお知らせ」「予防接種のお知らせ」「がん検診無料クーポン券」等でした。
 ※「その他」は、主に「市の窓口」でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	36	30.3%
女	83	69.7%

※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	36	30.3%
40～50代	40	33.6%
60代以上	43	36.1%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・今まで、ひごまるコールがあることを知らなかった。今後も利用したいと思う。
- ・時間帯も朝早くから夜遅くまで、土日も受付してくれるので、とても助かるなと思います。
- ・テキパキ対応してもらえたのでよかったです。
直接、担当課へ電話してもつながらない場合がありますので、助かります。
- ・外出先などでも確実な情報を得ることができ、非常に助かります。
- ・分からないところは分からないと言われ、問合せ先を案内してもらい、良かったと思います。
- ・電話は表情が見えないが、すごく親切で、説明も細かで安心しました。
- ・詳しく教えていただけよかったです。
他の方にもひごまるコールを教えてくださいますが、もっと知ってもらえればいいと思います。