

熊本市コールセンターデータ集

平成25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25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25年11月14日(木)～平成25年11月20日(水)

調査に回答いただいた件数137件(回答率 85.6%)

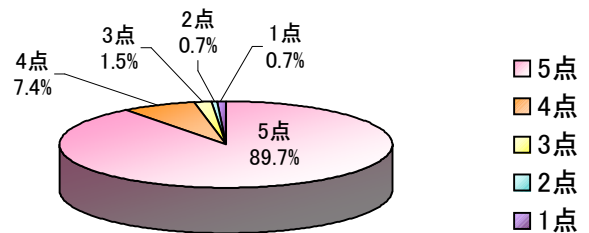
市民満足度調査結果

◆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	122	89.7%
4点	10	7.4%
3点	2	1.5%
2点	1	0.7%
1点	1	0.7%

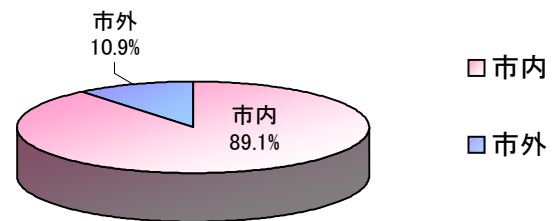
(4点以上:97.1%、平均点:4.85、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

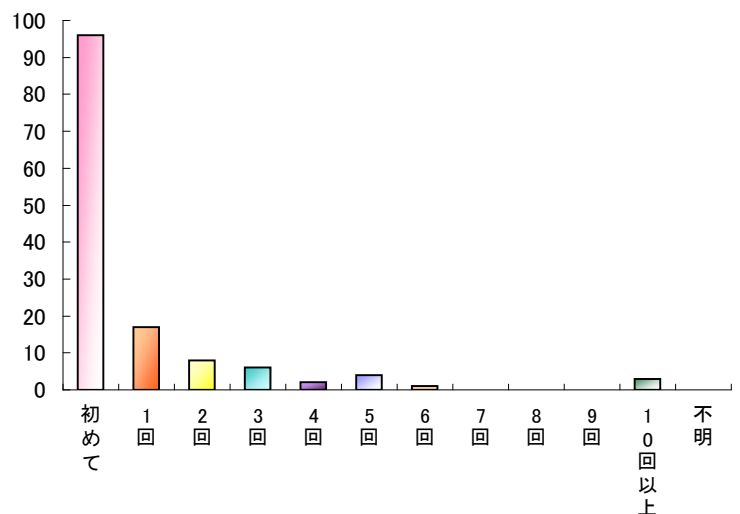
地域	件数	割合
市内	122	89.1%
市外	15	10.9%



◆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。

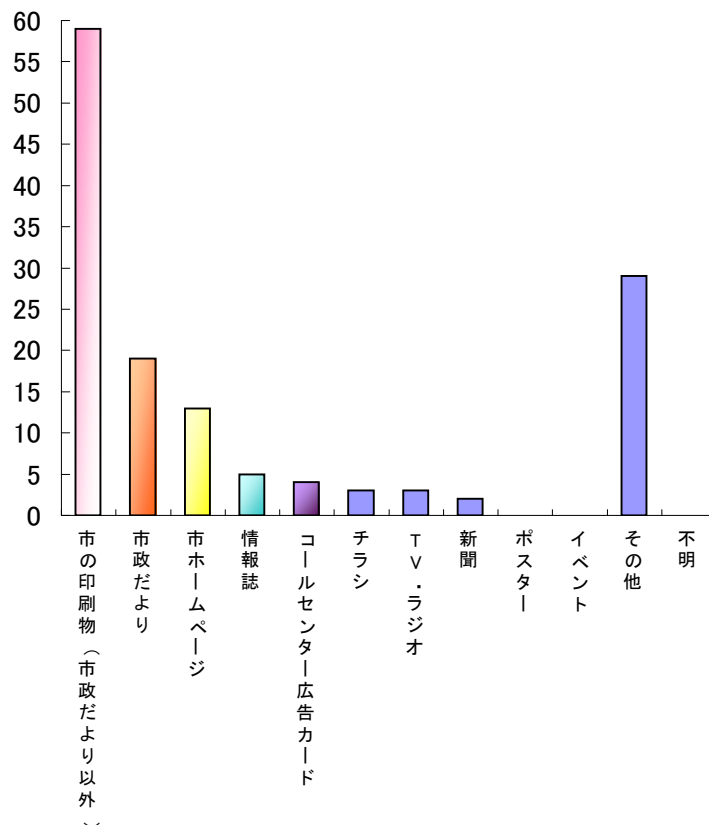
利用頻度	件数	割合
初めて	96	70.1%
1回	17	12.4%
2回	8	5.8%
3回	6	4.4%
4回	2	1.5%
5回	4	2.9%
6回	1	0.7%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	3	2.2%
不明	0	0.0%



◆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)	59	43.0%
市政だより	19	13.9%
市ホームページ	13	9.5%
情報誌	5	3.6%
コールセンター 広告カード	4	2.9%
チラシ	3	2.2%
TV・ラジオ	3	2.2%
新聞	2	1.5%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	29	21.2%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「特定健診のお知らせ」「イベントチラシ」等でした。
 ※「その他」は、主に「医療機関」でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	38	27.7%
女	99	72.3%

※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	23.4%
40～50代	51	37.2%
60代以上	54	39.4%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・年中無休で助かります。
- ・すぐ答えてもらえて安心できました。手軽でいいですね。
- ・受付時間も朝早くから夜遅くまであるので、助かります。
- ・非常に分かりやすく丁寧に説明してもらい、助かりました。
- ・直接電話で尋ねられていいと思います。
- ・すぐに繋がって良かったです。
- ・まだ知らない人がいるので、もう少し広報が必要ではないか？