

# 熊本市コールセンターデータ集

平成26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26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26年2月13日(木)～平成26年2月19日(水)

調査に回答いただいた件数146件(回答率 84.4%)

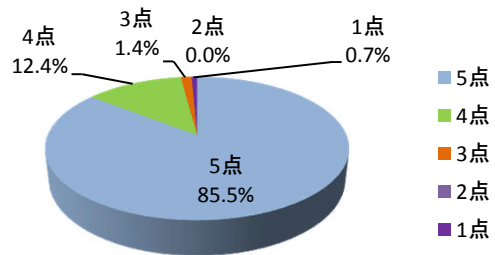
### 市民満足度調査結果

#### ◆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	124	85.5%
4点	18	12.4%
3点	2	1.4%
2点	0	0.0%
1点	1	0.7%

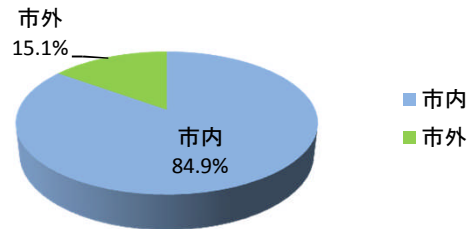
(4点以上:97.9%、平均点:4.82、未回答:1件)



#### ◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

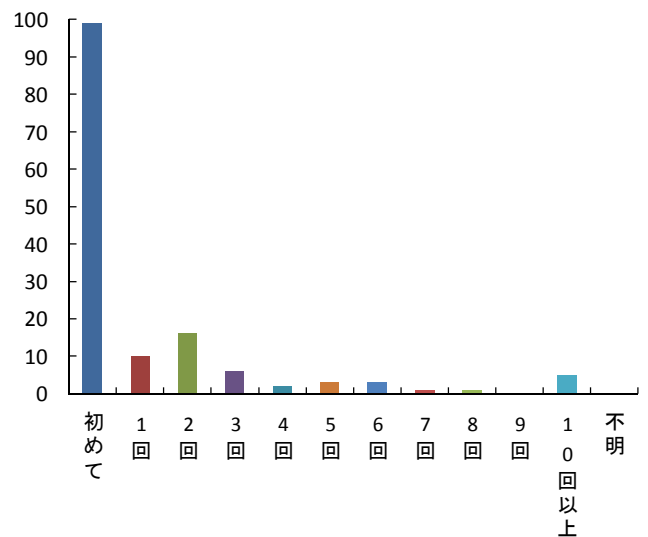
地域	件数	割合
市内	124	84.9%
市外	22	15.1%



#### ◆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。

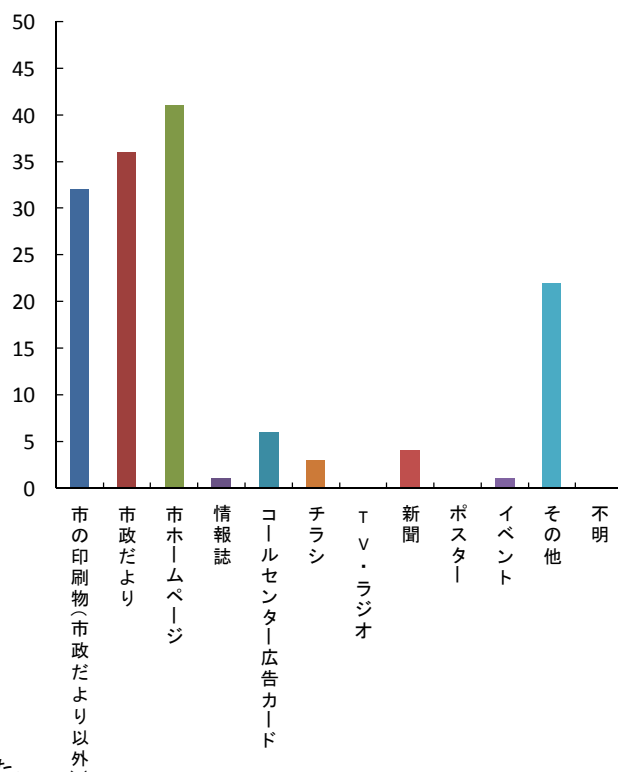
利用頻度	件数	割合
初めて	99	67.7%
1回	10	6.8%
2回	16	11.0%
3回	6	4.1%
4回	2	1.4%
5回	3	2.1%
6回	3	2.1%
7回	1	0.7%
8回	1	0.7%
9回	0	0.0%
10回以上	5	3.4%
不明	0	0.0%



## ◆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)	32	21.9%
市政だより	36	24.7%
市ホームページ	41	28.0%
情報誌	1	0.7%
コールセンター 広告カード	6	4.1%
チラシ	3	2.1%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	4	2.7%
ポスター	0	0.0%
イベント	1	0.7%
その他	22	15.1%
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「市の窓口(市役所・区役所等)」「医療機関」でした。

## ◆性別

性別	件数	割合
男	48	32.9%
女	98	67.1%

※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	54	37.0%
40～50代	51	34.9%
60代以上	41	28.1%

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### ■主なコメント

- ・1つの窓口でいろんなことが聞けて助かります。たいていのことは答えてもらえるので満足しています。
- ・対応が丁寧でよかったです。声も聞きやすかったです。
- ・こういうことを聞いていいかなと思って電話しましたが、教えてもらって助かりました。
- ・イベントの情報など教えてもらえると聞き、利用しています。詳しく教えてくれるので、助かります。
- ・土日も電話対応されているので便利だと思います。
- ・困ったときの便利な窓口として利用しています。
- ・まだ知名度が低いので、もっと知ってもらったらいいと思う。