

熊本市コールセンターデータ集

平成26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26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26年5月14日(水)～平成26年5月20日(火)

調査に回答いただいた件数161件(回答率 86.6%)

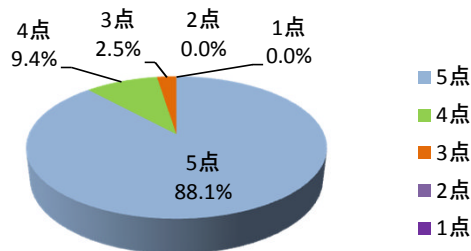
市民満足度調査結果

◆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	141	88.1%
4点	15	9.4%
3点	4	2.5%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

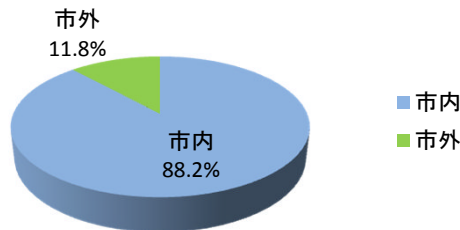
(4点以上:97.5%、平均点:4.85、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

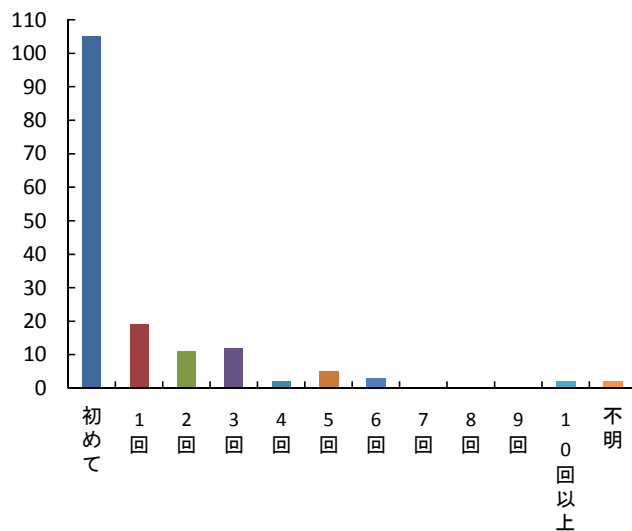
地域	件数	割合
市内	142	88.2%
市外	19	11.8%



◆利用頻度

Q.これまで、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	105	65.3%
1回	19	11.8%
2回	11	6.8%
3回	12	7.5%
4回	2	1.2%
5回	5	3.1%
6回	3	1.9%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	2	1.2%
不明	2	1.2%



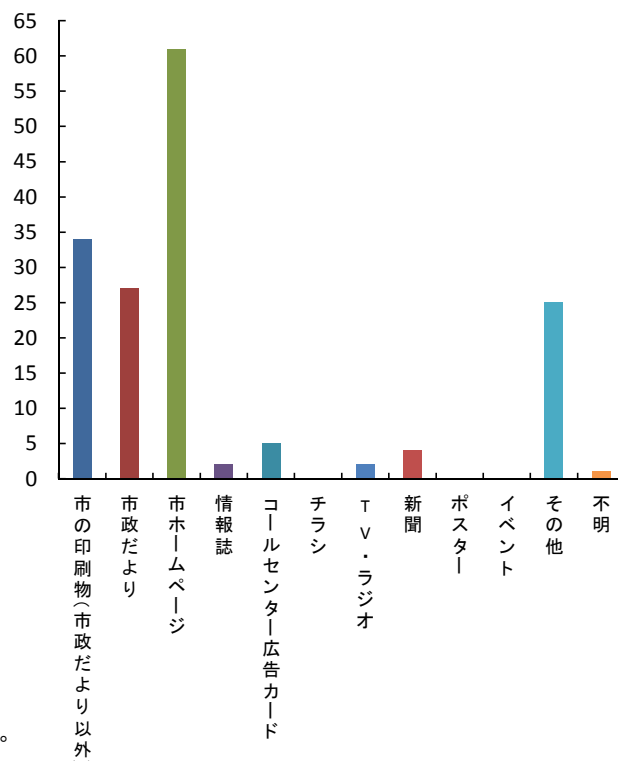
◆情報源

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)	34	21.1%
市政だより	27	16.9%
市ホームページ	61	37.9%
情報誌	2	1.2%
コールセンター 広告カード	5	3.1%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	2	1.2%
新聞	4	2.5%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	25	15.5%
不明	1	0.6%

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

※「その他」は、主に「医療機関」「市の窓口(市役所・区役所等)」でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	52	32.3%
女	109	67.7%

※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	57	35.4%
40～50代	66	41.0%
60代以上	38	23.6%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・土日にご利用できてありがたいです。
- ・分からない時に尋ねることができるので、よいと思います。私は若いのですが、年配の方にもよいと思います。
- ・私はインターネットが使えないのですが、聞きたいときに電話ですぐ答えてくれるので助かります。
- ・朝から夜まで聞けるので、仕事をしている人には助かります。
- ・市の手続きなど分からないことが多いので、もっと広まればよいと思います。
- ・丁寧な対応で、できないことはできないと言ってもらえるのでよいと思います。ハキハキしてよいです。
- ・コールセンターの存在を知りませんでした。もっと広報した方がよいと思います。