

熊本市コールセンターデータ集

平成26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26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26年8月14日(木)～平成26年8月19日(火)

調査に回答いただいた件数102件(回答率 85.0%)

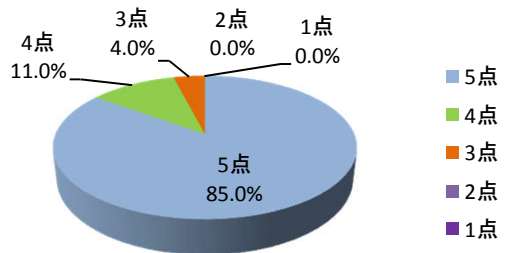
市民満足度調査結果

◆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	85	85.0%
4点	11	11.0%
3点	4	4.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

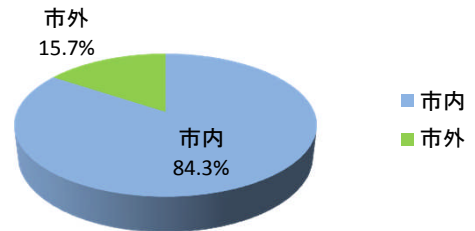
(4点以上:96.0%、平均点:4.81、未回答:2件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

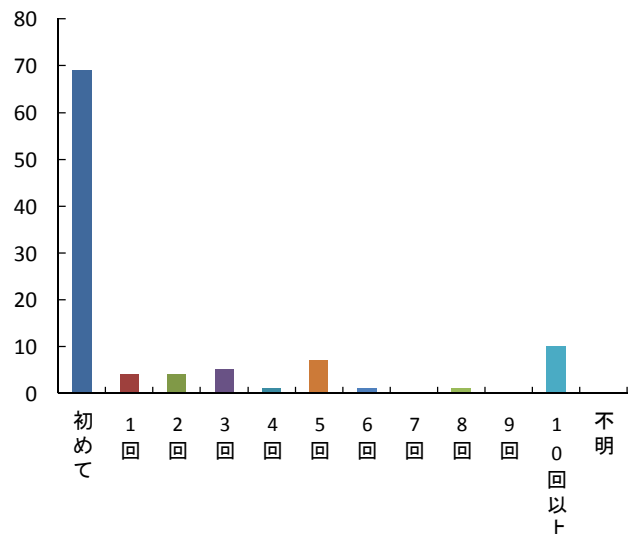
地域	件数	割合
市内	86	84.3%
市外	16	15.7%



◆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	69	67.6%
1回	4	3.9%
2回	4	3.9%
3回	5	4.9%
4回	1	1.0%
5回	7	6.9%
6回	1	1.0%
7回	0	0.0%
8回	1	1.0%
9回	0	0.0%
10回以上	10	9.8%
不明	0	0.0%



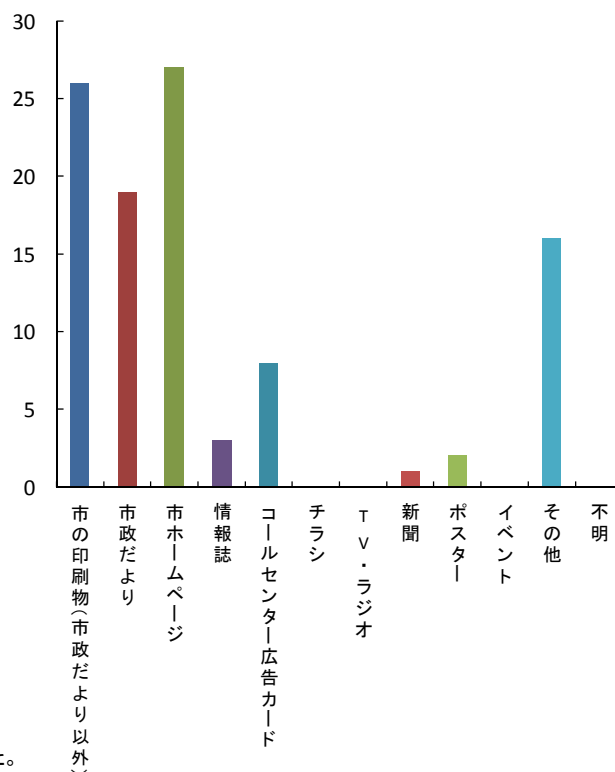
◆情報源

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)	26	25.5%
市政だより	19	18.6%
市ホームページ	27	26.5%
情報誌	3	2.9%
コールセンター 広告カード	8	7.8%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	1	1.0%
ポスター	2	2.0%
イベント	0	0.0%
その他	16	15.7%
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」
「市の封筒」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	40	39.2%
女	62	60.8%

※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	28	27.5%
40～50代	33	32.4%
60代以上	41	40.1%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・的確にこちらの要望に対応していただき、助かりました。
- ・年寄りでは申込みが苦手なので、ありがたいと思います。ひごまるコールで対応していただき、安心しました。
- ・いつも丁寧に対応していただき、受付時間も長いので助かります。
- ・機械が苦手なので、人が対応してくれるのは、いいと思います。
- ・2年半前に市外から引っ越して来ました。まだ市内のことがわからないので、どこに電話してよいかわからない時に、利用しています。
- ・インターネットで調べても分かりにくいものも、電話で聞けてすぐ回答が返ってくるので便利だと思います。
- ・ひごまるコールを知らない人もいるのではないのでしょうか？