

# 熊本市コールセンターデータ集

平成26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26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26年11月13日(木)～平成26年11月17日(月)

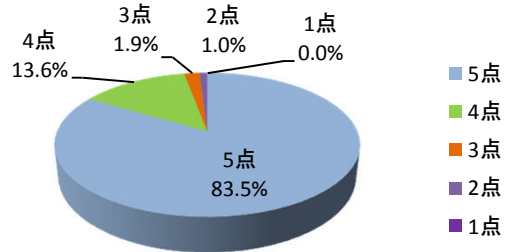
調査に回答いただいた件数103件(回答率 88.8%)

### 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	86	83.5%
4点	14	13.6%
3点	2	1.9%
2点	1	1.0%
1点	0	0.0%

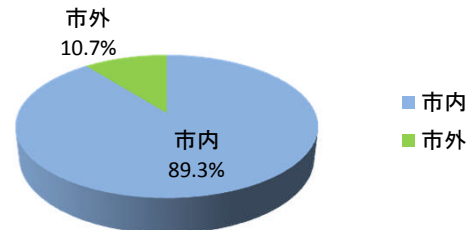


(4点以上:97.1%、平均点:4.80、未回答:0件)

#### ◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

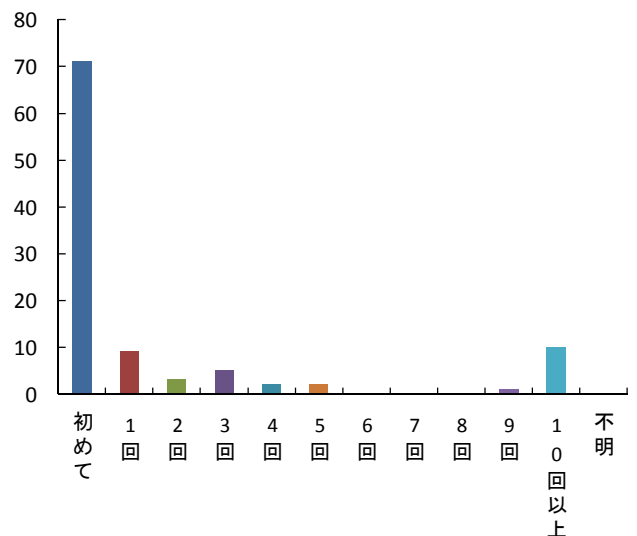
地域	件数	割合
市内	92	89.3%
市外	11	10.7%



#### ◆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。

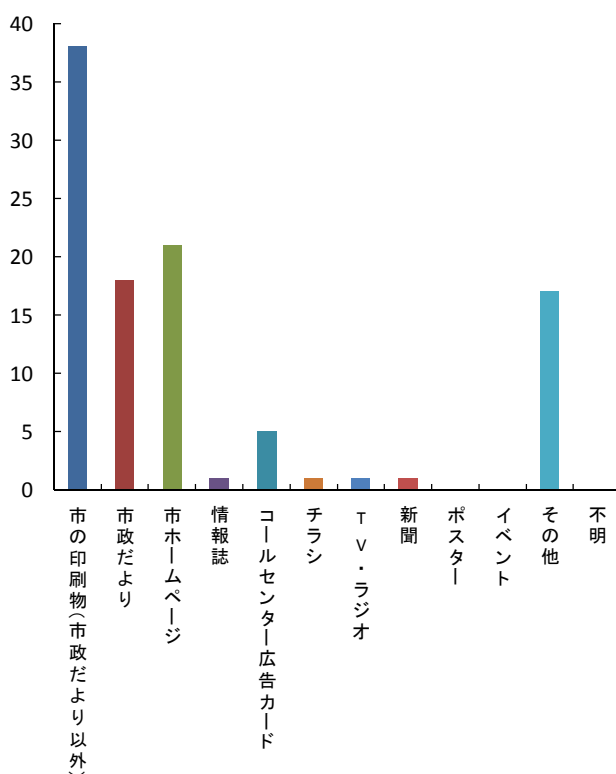
利用頻度	件数	割合
初めて	71	68.9%
1回	9	8.7%
2回	3	2.9%
3回	5	4.9%
4回	2	1.9%
5回	2	1.9%
6回	0	0.0%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	1	1.0%
10回以上	10	9.8%
不明	0	0.0%



## ◆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)	38	36.8%
市政だより	18	17.5%
市ホームページ	21	20.4%
情報誌	1	1.0%
コールセンター 広告カード	5	4.9%
チラシ	1	1.0%
TV・ラジオ	1	1.0%
新聞	1	1.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	17	16.4%
不明	0	0.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「予防接種のお知らせ」「特定健診のお知らせ」等でした。

※「その他」は、主に「市の窓口(市役所・区役所等)」「友人・知人」でした。

## ◆性別

性別	件数	割合
男	40	38.8%
女	63	61.2%

※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	14	13.6%
40～50代	36	35.0%
60代以上	53	51.4%

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### ■主なコメント

- ・年中無休で夜9時まで受付されているので、助かります。
- ・以前どこに問合せてよいか分からない時で、イタチの駆除の問合せをしました。その時も丁寧な対応で安心でき、感じよく対応してもらえました。その後のことまで回答をもらってよかったです。
- ・市外の者ですから、熊本市のことは分からないので助かります。1つ1つ丁寧に対応してもらえるので、助かっています。
- ・以前カードをもらっていて、利用したことはありませんでしたが、困った時やどこに尋ねてよいか分からない時に利用できて助かります。
- ・とても便利でありがたいと思います。市役所に直接かけるよりもいいと思います。
- ・事務的な案内ではなく、寄り添って対応してもらい、ふつうに会話ができました。感謝しています。
- ・封筒を見るまでは、ひごまるコールを知らませんでした。私のように知らない人もいると思うので、もう少し広報をされた方がよいのではないのでしょうか。