

熊本市コールセンターデータ集

平成27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27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27年2月14日(土)～平成27年2月18日(水)

調査に回答いただいた件数104件(回答率 96.3%)

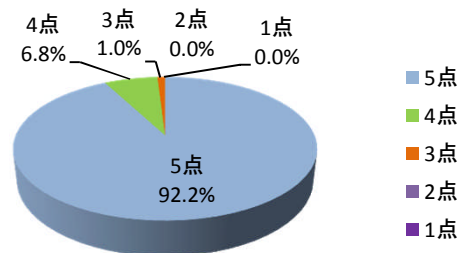
市民満足度調査結果

◆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	95	92.2%
4点	7	6.8%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

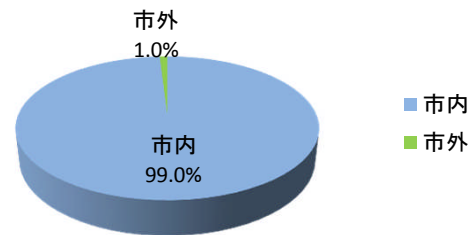
(4点以上:99.0%、平均点:4.91、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

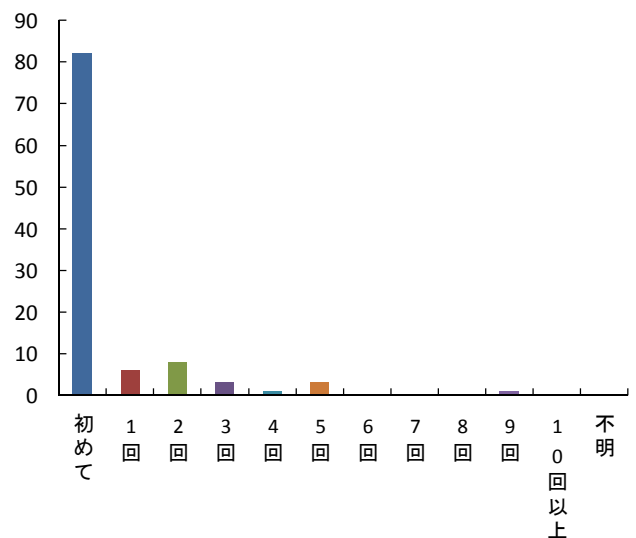
地域	件数	割合
市内	103	99.0%
市外	1	1.0%



◆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	82	78.7%
1回	6	5.8%
2回	8	7.7%
3回	3	2.9%
4回	1	1.0%
5回	3	2.9%
6回	0	0.0%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	1	1.0%
10回以上	0	0.0%
不明	0	0.0%



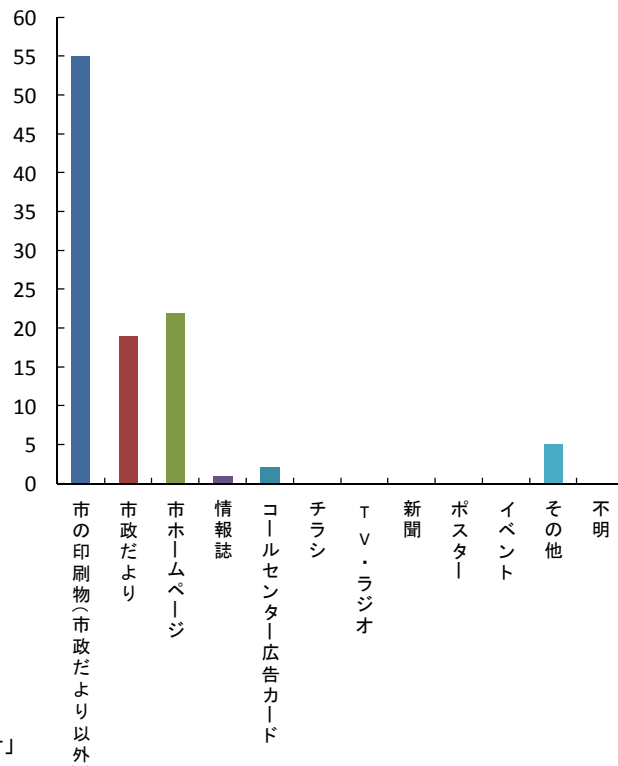
◆情報源

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)	55	52.8%
市政だより	19	18.3%
市ホームページ	22	21.2%
情報誌	1	1.0%
コールセンター 広告カード	2	1.9%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	5	4.8%
不明	0	0.0%

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

※「その他」は、主に「市の窓口(市役所・区役所等)」でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	42	40.4%
女	62	59.6%

※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	29	27.9%
40～50代	24	23.1%
60代以上	51	49.0%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・コールセンターで住民票など手続きについて分かるので、たらい回しがなくていいと思います。
- ・市役所や区役所に電話すると、電話をまわされますが、すぐ答えてくれたので、非常に助かりました。便利と思います。
- ・どこに問い合わせればいいのか分からず電話しましたが、助かりました。
- ・電話帳などで、市役所を調べても、どこへかけてよいかわからないので、大変重宝しています。
- ・とてもやさしく、こちらが質問した内容に的確に回答されたので、よかったです。
- ・休日も対応してもらえるので助かります。これからも丁寧な対応を続けていってください。
- ・高齢者なので、少し聞きづらいところがありました。