

# 熊本市コールセンターデータ集

平成27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27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27年5月14日(木)～平成27年5月18日(月)

調査に回答いただいた件数103件(回答率 93.6%)

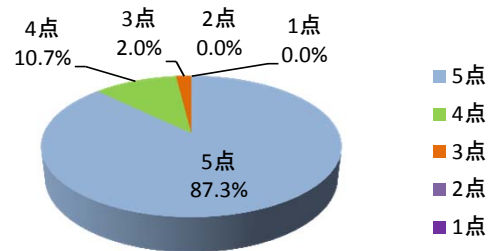
### 市民満足度調査結果

#### ◆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	89	87.3%
4点	11	10.7%
3点	2	2.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

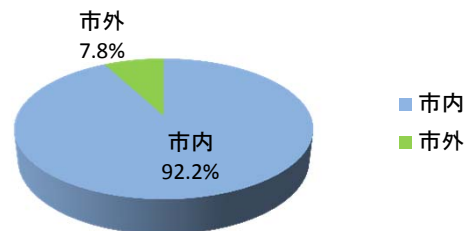
(4点以上:98.0%、平均点:4.85、未回答:1件)



#### ◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

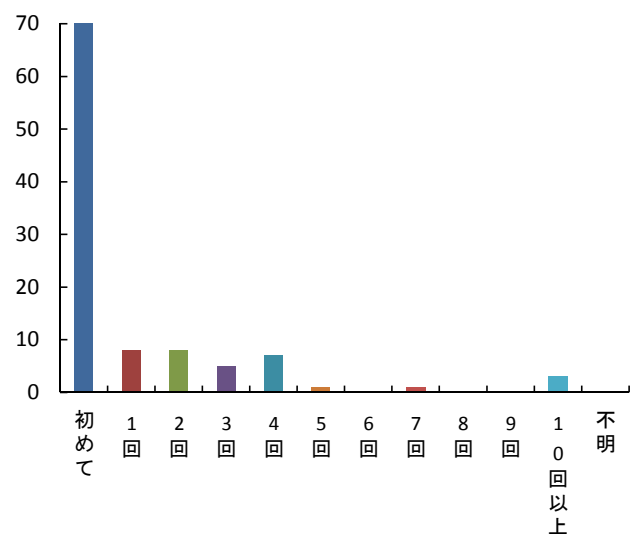
地域	件数	割合
市内	95	92.2%
市外	8	7.8%



#### ◆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	70	68.0%
1回	8	7.7%
2回	8	7.7%
3回	5	4.9%
4回	7	6.8%
5回	1	1.0%
6回	0	0.0%
7回	1	1.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	3	2.9%
不明	0	0.0%



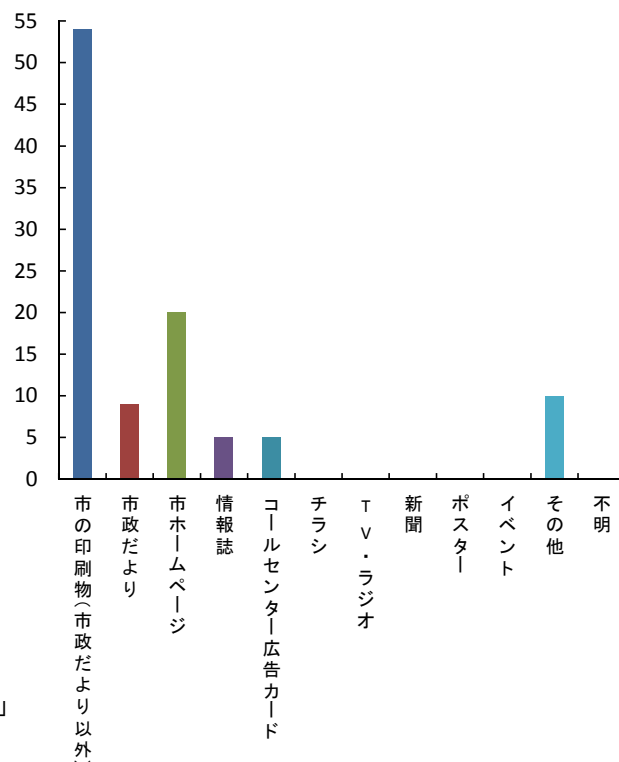
## ◆情報源

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)	54	52.4%
市政だより	9	8.7%
市ホームページ	20	19.4%
情報誌	5	4.9%
コールセンター 広告カード	5	4.9%
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	10	9.7%
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」「予防接種のお知らせ」「生活便利ブック」等でした。

※「その他」は、主に「医療機関」でした。



## ◆性別

性別	件数	割合
男	39	37.9%
女	64	62.1%

※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	23	22.3%
40～50代	20	19.4%
60代以上	60	58.3%

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### ■主なコメント

- ・どこにかけてよいか分からないと思って電話しましたが、丁寧に対応してもらえてよかったです。
- ・夜9時までされていると聞きました。長い時間されているのは、いいと思います。
- ・このようなコールセンターがあることを知りませんでした。
- ・いつも丁寧に教えていただき、気軽にお尋ねできるので、ひごまるコールができて良かったなと思います。
- ・窓口で電話すると、どこかに回されて、たらい回しになります。ひごまるコールは、そのまま答えてくれるので、安心して電話ができます。
- ・土日にも対応してくれて助かりました。
- ・年なので頭が回らないことがあるので、ゆっくり案内してもらおうと尚良いです。