

# 熊本市コールセンターデータ集

平成27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27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27年8月13日(木)～平成27年8月19日(水)

調査に回答いただいた件数103件(回答率 82.4%)

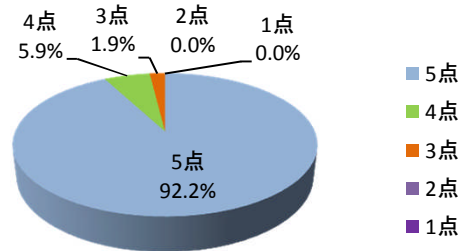
### 市民満足度調査結果

#### ◆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	6	5.9%
3点	2	1.9%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

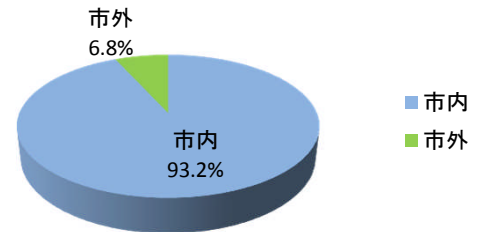
(4点以上:98.1%、平均点:4.90、未回答:0件)



#### ◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

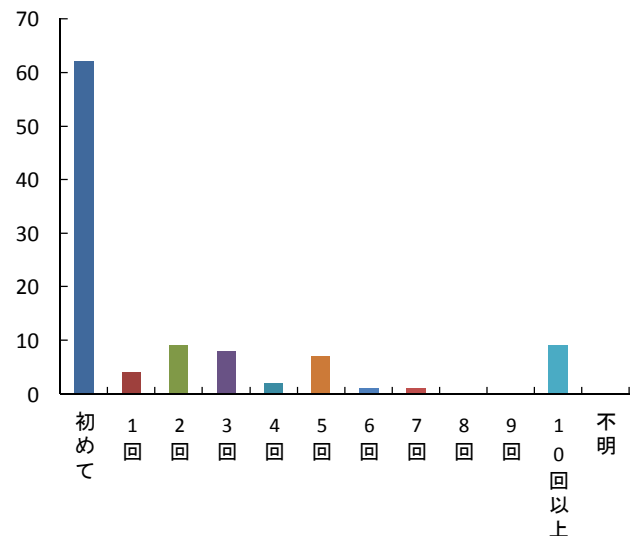
地域	件数	割合
市内	96	93.2%
市外	7	6.8%



#### ◆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。

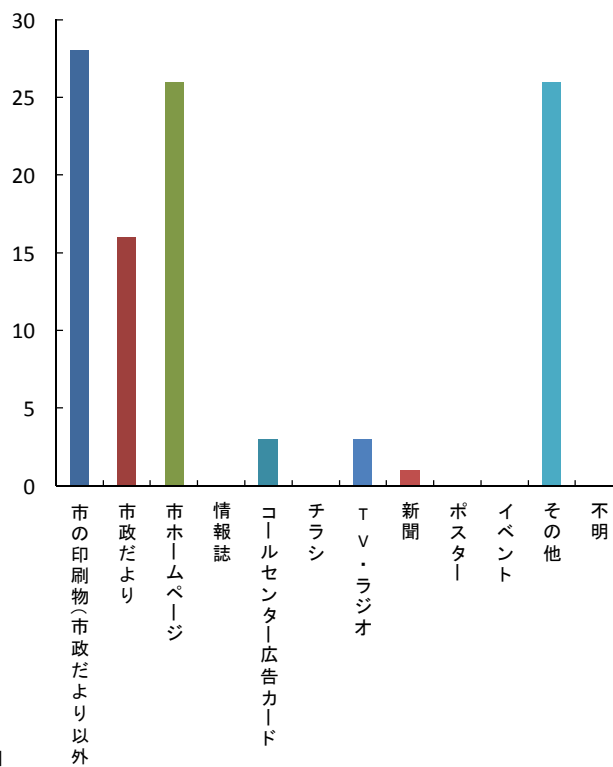
利用頻度	件数	割合
初めて	62	60.2%
1回	4	3.9%
2回	9	8.7%
3回	8	7.8%
4回	2	1.9%
5回	7	6.8%
6回	1	1.0%
7回	1	1.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	9	8.7%
不明	0	0.0%



## ◆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)	28	27.2%
市政だより	16	15.6%
市ホームページ	26	25.2%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告カード	3	2.9%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	3	2.9%
新聞	1	1.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	26	25.2%
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」「イベント申込みチラシ」等でした。

※「その他」は、主に「市役所・区役所等」「医療機関」でした。

## ◆性別

性別	件数	割合
男	32	31.1%
女	71	68.9%

※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	25	24.3%
40～50代	30	29.1%
60代以上	48	46.6%

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### ■主なコメント

- ・丁寧でいつも親切に対応してもらえるので、安心して利用できます。
- ・すべてのことが1つの窓口になっているので、どこにかけたらいいのか分からない時でも利用できていいです。
- ・何でも気軽にお尋ねできるので、ひごまるコールがあることは、市民にとって助かります。
- ・受付時間が長いので、仕事が終わって、落ち着いたところで、お尋ねができるので、助かります。
- ・土日にもつながるので、すごく便利で、サービスがいいなと思います。
- ・昔は、各課に直接電話をして、まわされていましたが、こちらは一本で問合せが完結するので、便利になりました。
- ・ひごまるコールのことを知りませんでした。便利なので、もう少し広報された方がいいと思います。