熊本市コールセンターデータ集

平成27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27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27年11月12日（木）～　平成27年11月16日（月）
調査に回答いただいた件数103件（回答率 90.4%）

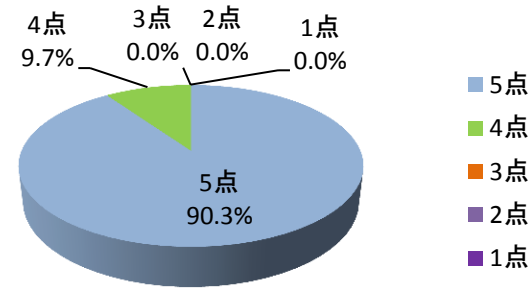
市民満足度調査結果

◆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	93	90.3%
4点	10	9.7%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

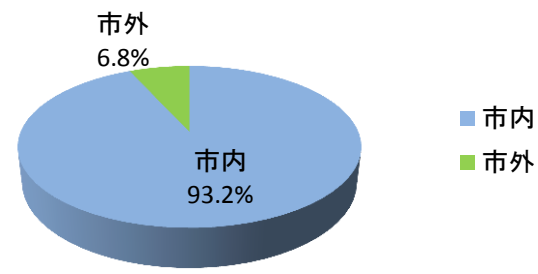
（ 4点以上：100% 、平均点：4.90、未回答：0件）



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

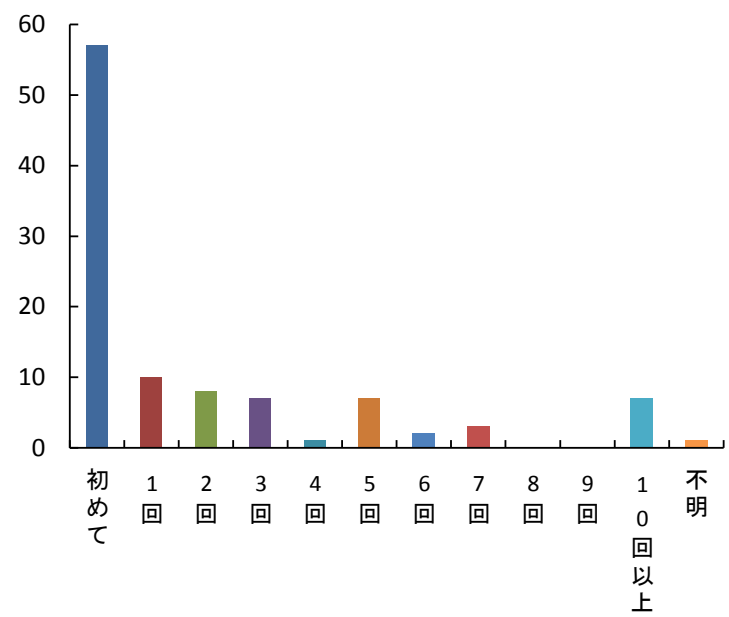
地域	件数	割合
市内	96	93.2%
市外	7	6.8%



◆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。

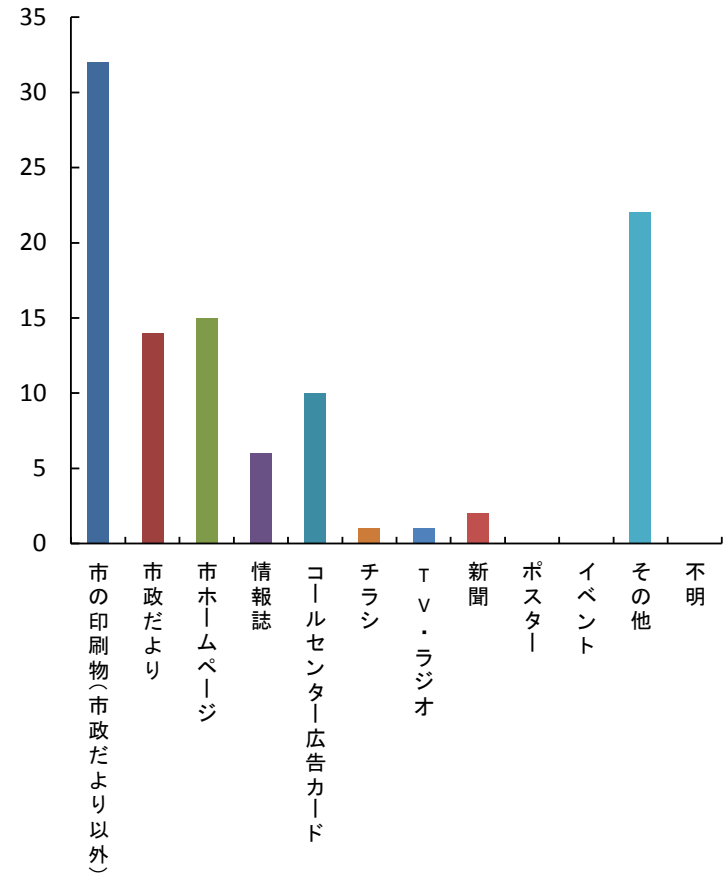
利用頻度	件数	割合
初めて	57	55.3%
1回	10	9.7%
2回	8	7.8%
3回	7	6.8%
4回	1	1.0%
5回	7	6.8%
6回	2	1.9%
7回	3	2.9%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	7	6.8%
不明	1	1.0%



◆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）	32	31.1%
市政だより	14	13.5%
市ホームページ	15	14.6%
情報誌	6	5.8%
コールセンター広告カード	10	9.7%
チラシ	1	1.0%
TV・ラジオ	1	1.0%
新聞	2	1.9%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	22	21.4%
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」「予防接種のお知らせ」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	25	24.3%
女	78	75.7%

※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	17	16.5%
40～50代	30	29.1%
60代以上	56	54.4%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

・いつでも電話できるので、特に高齢者にはすごく便利です。

・引っ越してきたのですが、すごく助かっています。

・年中無休で、時間も8時から21時と遅くまで利用できるのでいいと思います。

・いつも笑顔が見えるような対応でいいと思います。

・1回の問合せで済むので便利だと思います。

・すごく分かりやすくて助かりました。また何かあったら利用したいと思います。

・市のさまざまな手続きを、もう少し広く教えていただければいいと思います。