

# 熊本市コールセンターデータ集

平成28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28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28年2月14日(日)～平成28年2月17日(水)

調査に回答いただいた件数104件(回答率 92.9%)

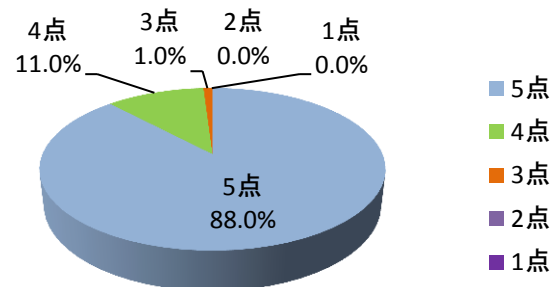
### 市民満足度調査結果

#### ◆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	88	88.0%
4点	11	11.0%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

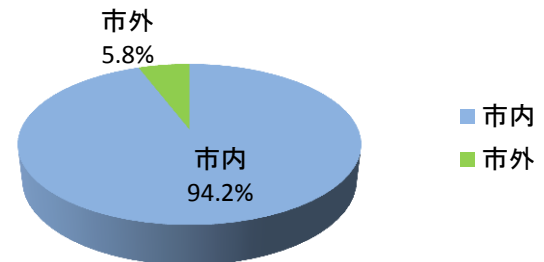
(4点以上:99.0%、平均点:4.87、未回答:4件)



#### ◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

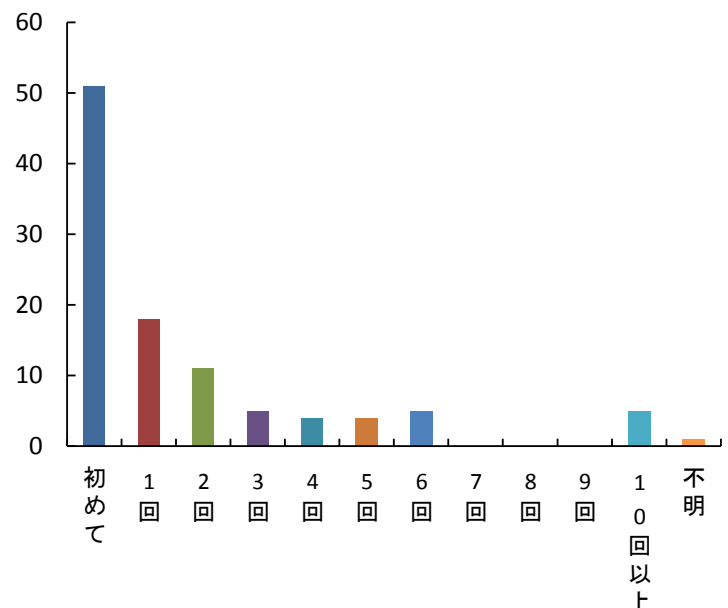
地域	件数	割合
市内	98	94.2%
市外	6	5.8%



#### ◆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	51	49.0%
1回	18	17.4%
2回	11	10.6%
3回	5	4.8%
4回	4	3.8%
5回	4	3.8%
6回	5	4.8%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	5	4.8%
不明	1	1.0%

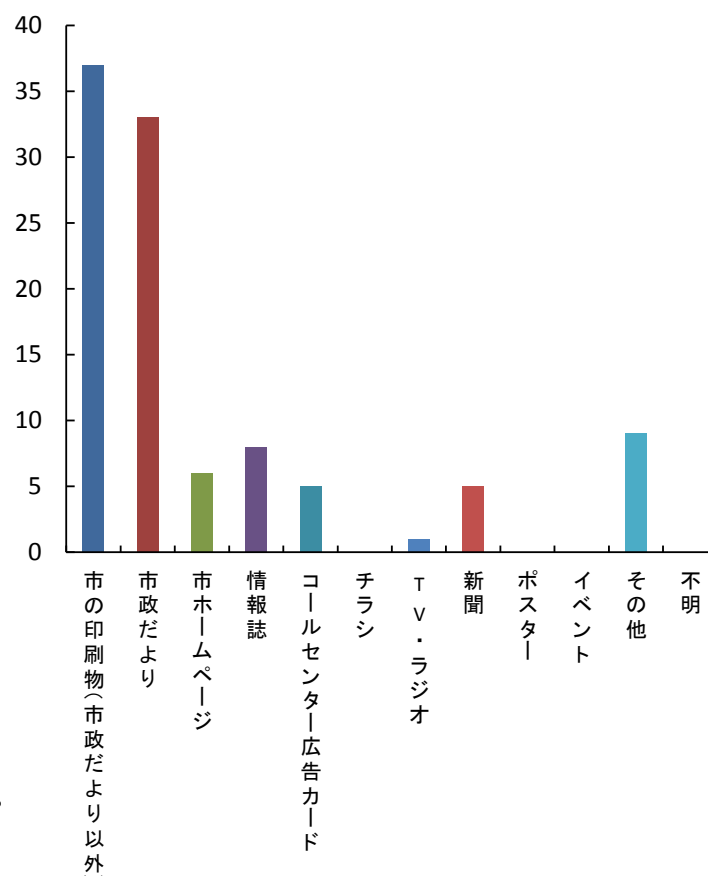


## ◆情報源

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)	37	35.6%
市政だより	33	31.6%
市ホームページ	6	5.8%
情報誌	8	7.7%
コールセンター 広告カード	5	4.8%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	1	1.0%
新聞	5	4.8%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	9	8.7%
不明	0	0.0%

※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「集団健診のお知らせ」「イベント申込みチラシ」「特定(高齢者)健診のお知らせ」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	32	30.8%
女	72	69.2%

※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	13.5%
40～50代	28	26.9%
60代以上	62	59.6%

## ◆ご感想、ご意見、ご要望

### ■主なコメント

- ・知っているようで知らない、ちょっとしたこともすぐ聞けるので、非常にありがたいです。
- ・気軽に質問できる場所です。安心して相談できる機関だと思います。
- ・どこにも電話を回されず、いっぺんに聞けたので、便利だと思います。
- ・丁寧に説明していただいて、高齢の方でも聞きやすい対応でした。
- ・今回、時間が間に合わないと思い電話してみたら、繋がりました。遅くまで対応してもらい、助かりました。
- ・初めての利用なので、よくわからないのですが、このようなところが年中無休であると、ありがたいです。
- ・みんながコールセンターのことを幅広く知ってもらえたらいいなと思います。