

コールセンター 市民満足度調査結果(平成28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28年11月16日(水)～平成28年11月19日(土)

調査に回答いただいた件数103件(回答率 89.6%)

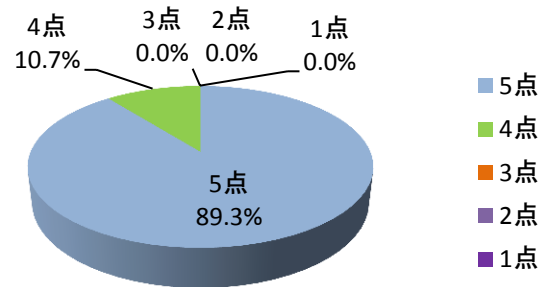
市民満足度調査結果

◆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	92	89.3%
4点	11	10.7%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

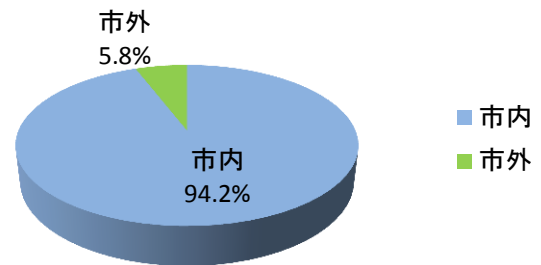
(4点以上:100.0%、平均点:4.89、未回答:0件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

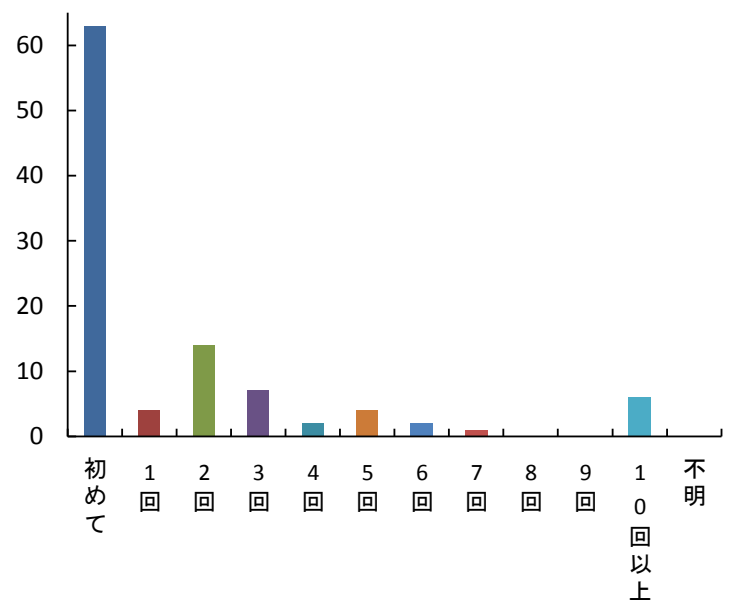
地域	件数	割合
市内	97	94.2%
市外	6	5.8%



◆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。

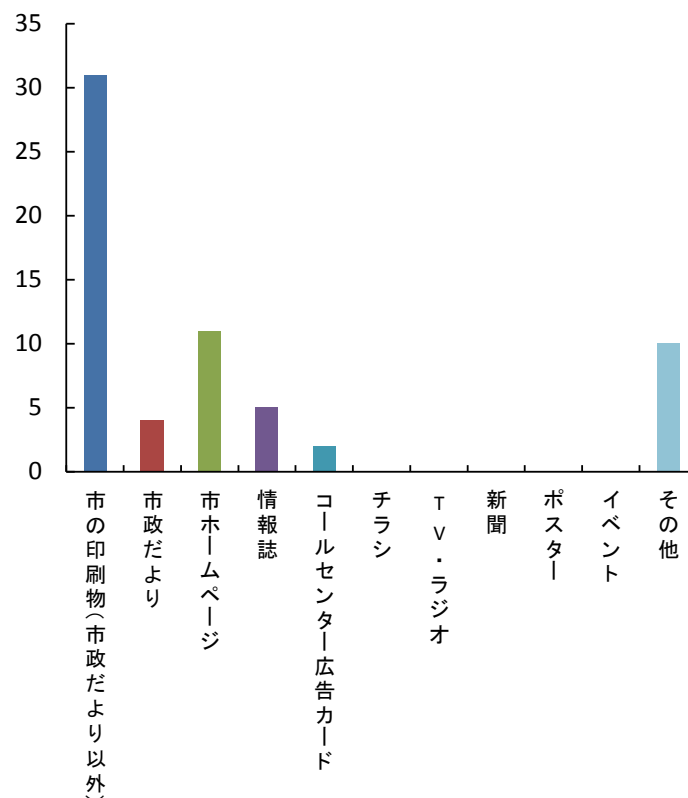
利用頻度	件数	割合
初めて	63	61.2%
1回	4	3.9%
2回	14	13.6%
3回	7	6.8%
4回	2	1.9%
5回	4	3.9%
6回	2	1.9%
7回	1	1.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	6	5.8%
不明	0	0.0%



◆情報源

Q.ひごまるコールは、何でお知りになりましたか？  
(ひごまるコールを初めて利用された方のみ調査)

情報源	件数	割合
市の印刷物(市政だより以外)	31	49.2%
市政だより	4	6.3%
市ホームページ	11	17.5%
情報誌	5	7.9%
コールセンター 広告カード	2	3.2%
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	15.9%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「集団健診のお知らせ」「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」「電話帳」「インターネット」でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	24	23.3%
女	79	76.7%

※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	6	5.8%
40～50代	37	35.9%
60代以上	60	58.3%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・ひごまるコールがあることは知っていました。市役所がお休みの時も聞けるので、大変便利です。
- ・初めてかけたのですが、わかりやすく丁寧に説明して頂けたので、助かりました。
- ・午後6時過ぎなのに電話がつながってよかったです。
- ・電話の音が聞き取りやすいので、高齢者でも聞きやすいです。
- ・土日も開いているのは良いですね。
- ・色々な分野を一括して聞けて助かっています。