

熊本市コールセンターデータ集

平成29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29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29年2月9日(木)～平成29年2月13日(月)

調査に回答いただいた件数105件(回答率 90.5%)

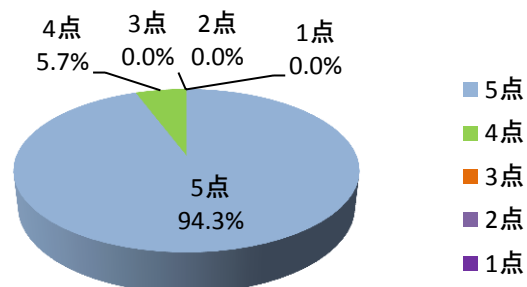
市民満足度調査結果

◆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	99	94.3%
4点	6	5.7%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

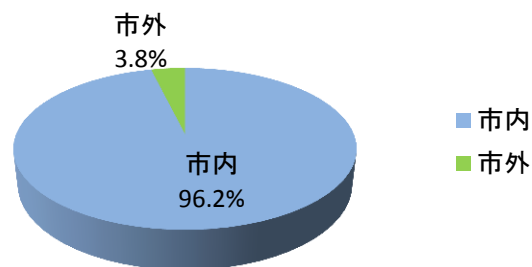
(4点以上:100.0%、平均点:4.94、未回答:0件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

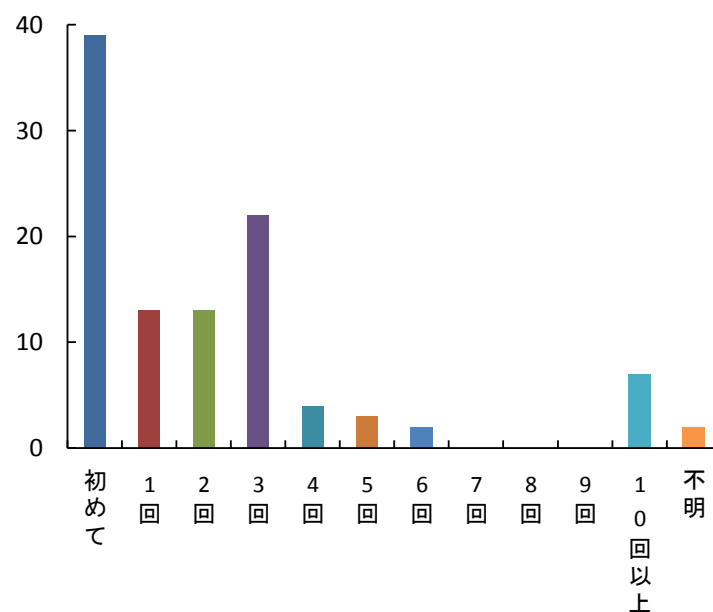
地域	件数	割合
市内	101	96.2%
市外	4	3.8%



◆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。

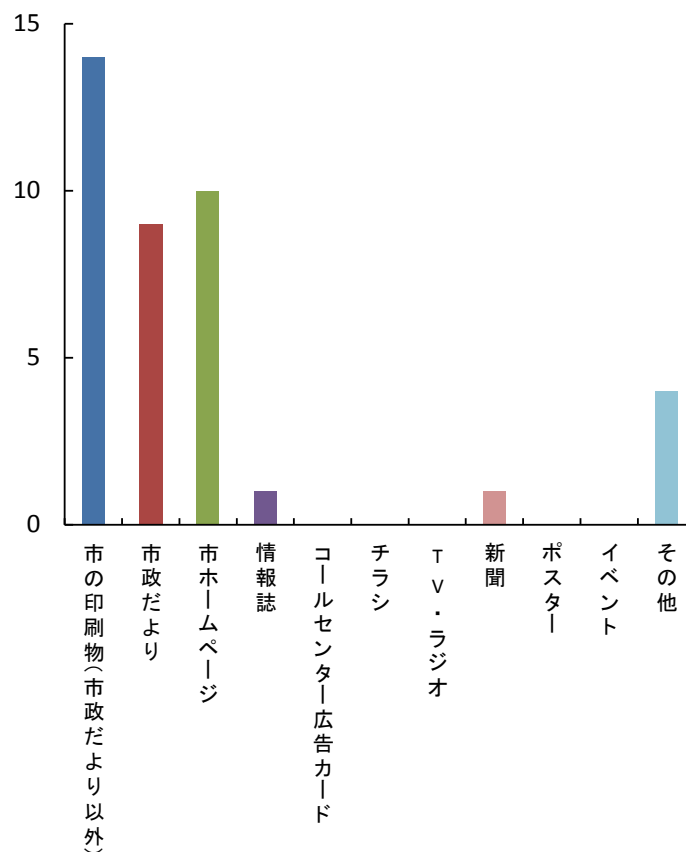
利用頻度	件数	割合
初めて	39	37.1%
1回	13	12.4%
2回	13	12.4%
3回	22	21.0%
4回	4	3.8%
5回	3	2.8%
6回	2	1.9%
7回	0	0.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	7	6.7%
不明	2	1.9%



◆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)	14	35.9%
市政だより	9	23.1%
市ホームページ	10	25.6%
情報誌	1	2.6%
コールセンター 広告カード	0	0.0%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	0	0.0%
新聞	1	2.6%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	4	10.2%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「予防接種のお知らせ」「集団健診のお知らせ」「イベント申込みチラシ」等でした。
 ※「その他」は、「市役所・区役所等」「病院」「知人」でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	39	37.1%
女	66	62.9%

※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	16	15.2%
40～50代	24	22.9%
60代以上	65	61.9%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・いつも丁寧に説明して頂いて、ありがたく思っています。
- ・的確に回答してもらいました。年中無休はいいですね。
- ・役所は平日しか開いていませんが、ひごまるコールは土日も利用できるので、手続き方法などを事前に聞いて便利です。
- ・高齢なので、文章を読むのは大変です。電話するとすぐわかるので、助かっています。
- ・初めて利用したのですが、助かりました。また、利用したいと思います。