

熊本市コールセンターデータ集

平成29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29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29年8月16日(水)～平成29年8月20日(日)

調査に回答いただいた件数103件(回答率 87.3%)

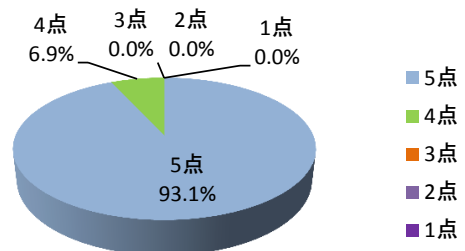
市民満足度調査結果

◆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	93.1%
4点	7	6.9%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

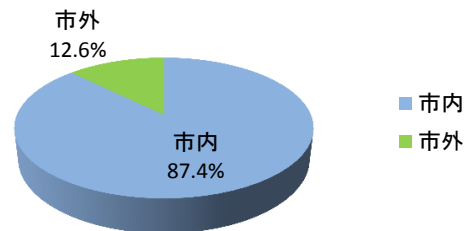
(4点以上:100.0%、平均点:4.93、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

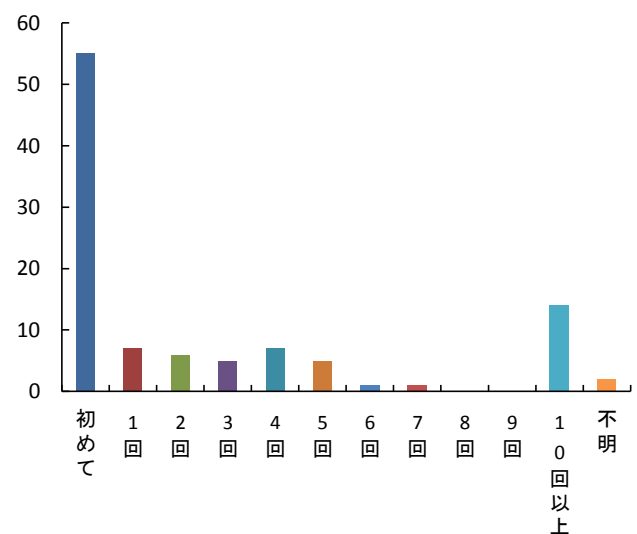
地域	件数	割合
市内	90	87.4%
市外	13	12.6%



◆利用頻度

Q.これまで、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。

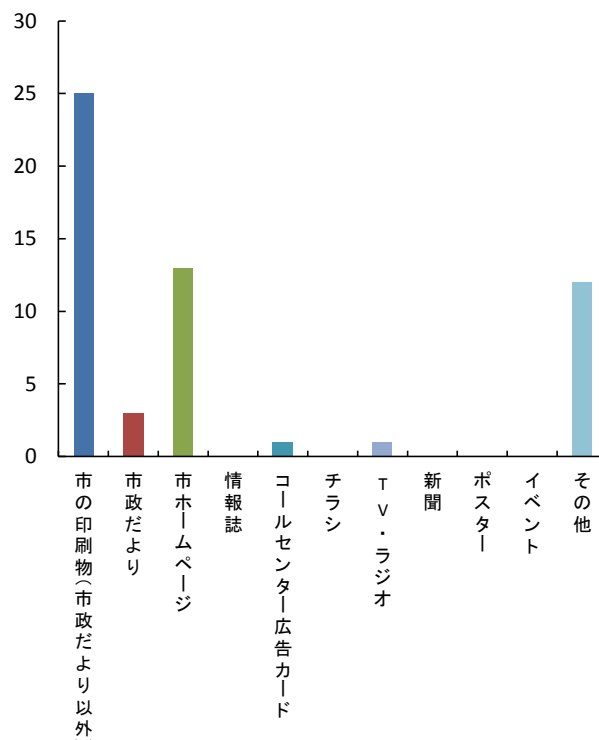
利用頻度	件数	割合
初めて	55	53.4%
1回	7	6.8%
2回	6	5.7%
3回	5	4.9%
4回	7	6.8%
5回	5	4.9%
6回	1	1.0%
7回	1	1.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	14	13.6%
不明	2	1.9%



◆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)	25	45.5%
市政だより	3	5.5%
市ホームページ	13	23.6%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告カード	1	1.8%
チラシ	0	0.0%
TV・ラジオ	1	1.8%
新聞	0	0.0%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	12	21.8%



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

◆性別

性別	件数	割合
男	33	32.0%
女	70	68.0%

※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	15	14.6%
40～50代	39	37.9%
60代以上	49	47.5%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・市役所などが休みの日でも利用できるのでも助かっています。
- ・私たち高齢者はインターネットで調べることができないので、市にひごまるコールの制度を作ってもらって、重宝しています。
- ・初めてひごまるコールを知り電話しました。また利用したいと思います。
- ・外のもの(市役所業務外)はインターネットで調べるのですが、市役所のことは、ひごまるコールが親切で、わかりやすく説明していただけるので、とても助かっています。
- ・市役所では担当が分かれています。ひごまるコールは全部に答えてくれるので、市のことで分からない時は、ひごまるコールにかけるようにしています。
- ・朝からつながりにくい状況でした。集団健診の申込みの初日だから混み合ったんでしょうね。