

コールセンター 市民満足度調査結果(平成29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29年11月8日(水)～平成29年11月11日(土)

調査に回答いただいた件数102件(回答率 85.0%)

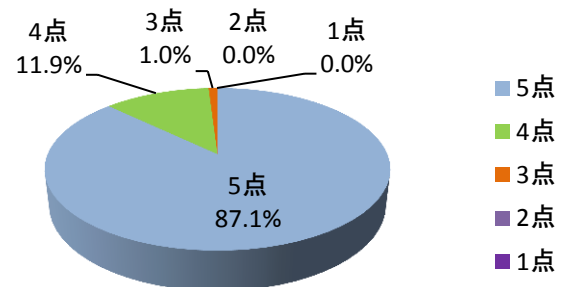
市民満足度調査結果

◆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	87.1%
4点	12	11.9%
3点	1	1.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

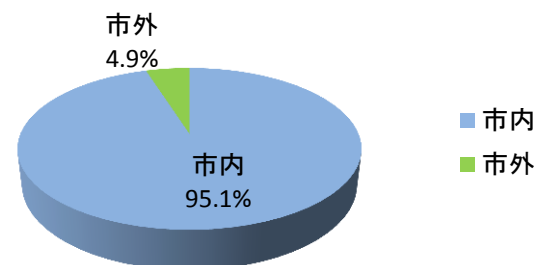
(4点以上:99.01%、平均点:4.86、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

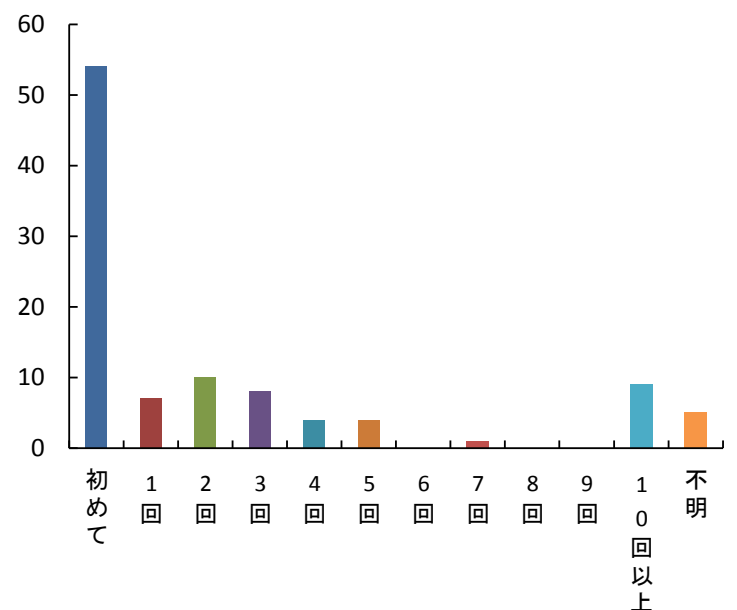
地域	件数	割合
市内	97	95.1%
市外	5	4.9%



◆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	54	52.9%
1回	7	6.9%
2回	10	9.8%
3回	8	7.8%
4回	4	3.9%
5回	4	3.9%
6回	0	0.0%
7回	1	1.0%
8回	0	0.0%
9回	0	0.0%
10回以上	9	8.9%
不明	5	4.9%

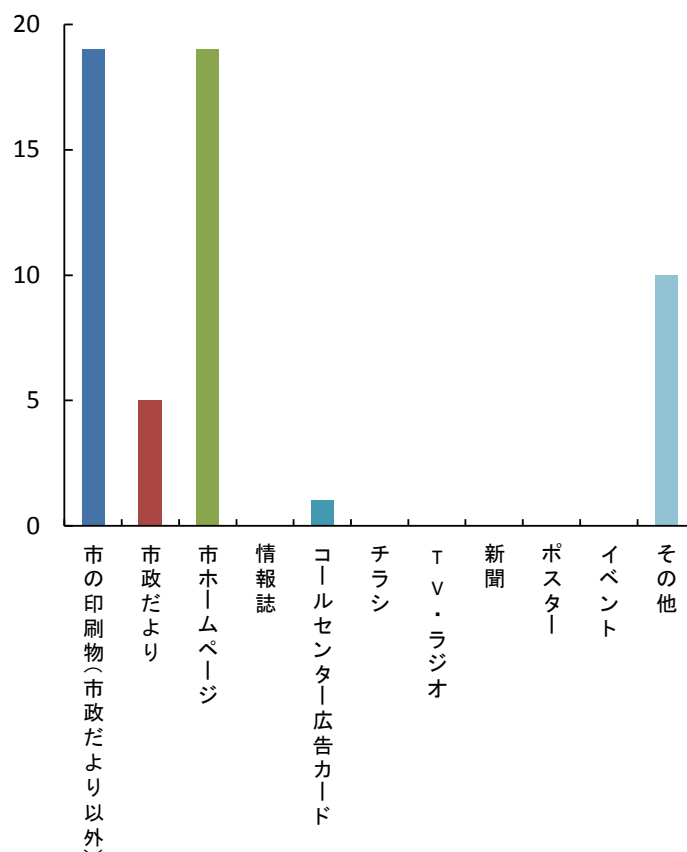


◆情報源

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)	19	35.2%
市政だより	5	9.3%
市ホームページ	19	35.2%
情報誌	0	0.0%
コールセンター 広告カード	1	1.9%
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	18.4%

※「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」「病院」でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	40	39.2%
女	62	60.8%

※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	18	17.6%
40～50代	36	35.3%
60代以上	48	47.1%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・遅い時間にも問合せできて便利です。
- ・FAXなどの対応もされているので、聴覚障害の方も利用できるのよいと思います。
- ・すべて答える姿勢で対応してくれました。たらいまわしもなく、きちんと答えてもらったので助かりました。
- ・最後の案内が少し早かったので、ゆっくり話してもらえると、年寄りにはもっと聞きやすいと思います。
- ・ひごまるコールを知らない人が多いと思います。もう少し啓発活動をされてはどうか？