

熊本市コールセンターデータ集

平成30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30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30年2月14日(水)～平成30年2月18日(日)

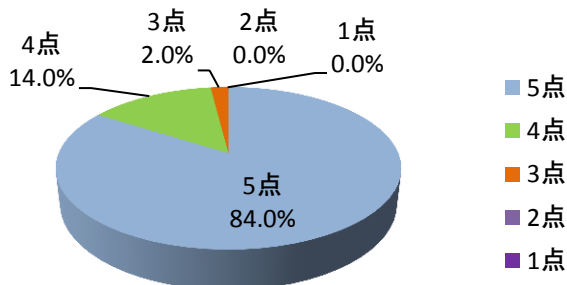
調査に回答いただいた件数102件(回答率 81.0%)

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	84	84.0%
4点	14	14.0%
3点	2	2.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

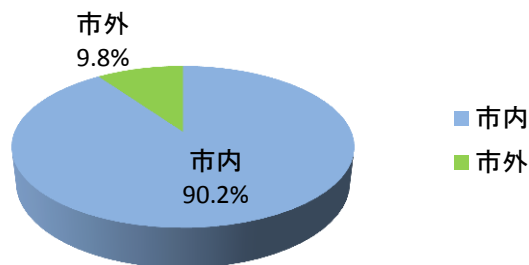


(4点以上:98.00%、平均点:4.82、未回答:2件)

◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

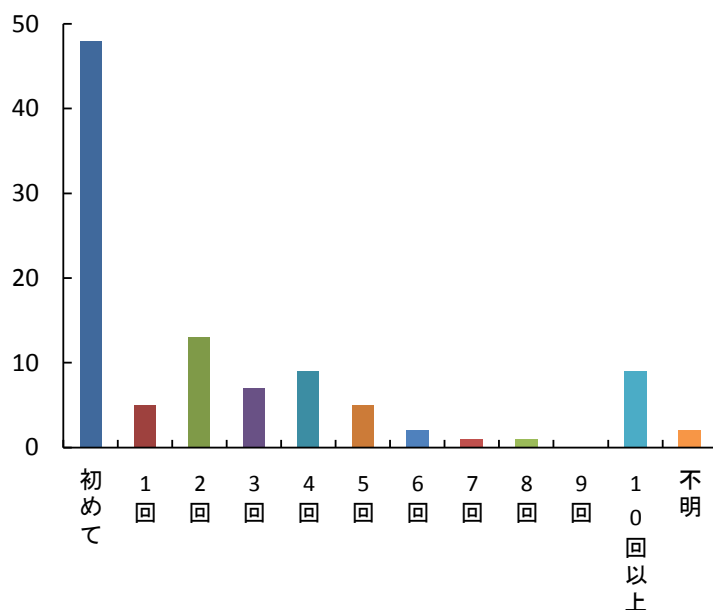
地域	件数	割合
市内	92	90.2%
市外	10	9.8%



◆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	48	47.1%
1回	5	4.9%
2回	13	12.7%
3回	7	6.9%
4回	9	8.7%
5回	5	4.9%
6回	2	2.0%
7回	1	1.0%
8回	1	1.0%
9回	0	0.0%
10回以上	9	8.8%
不明	2	2.0%

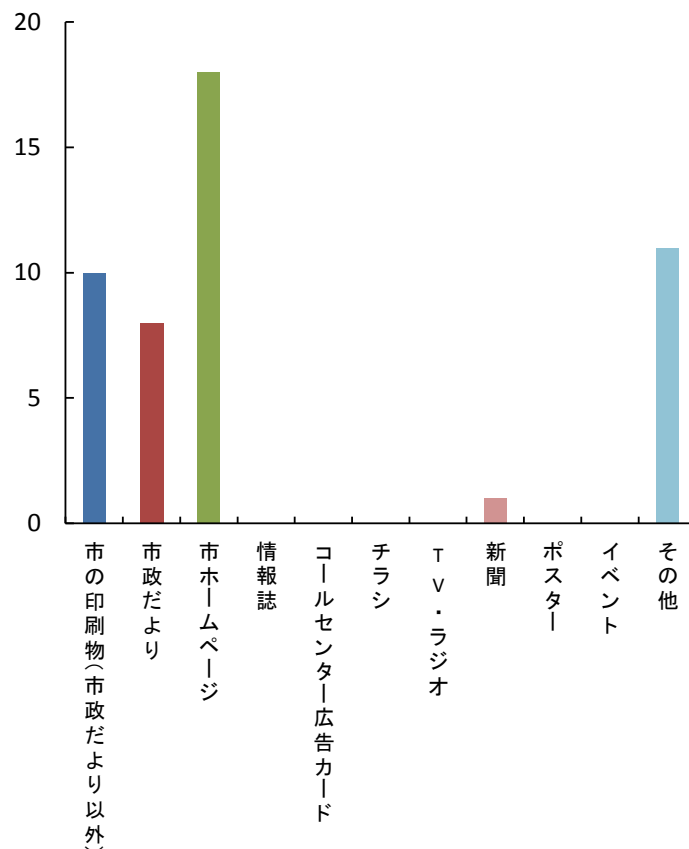


◆情報源

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)	10	20.8%
市政だより	8	16.7%
市ホームページ	18	37.5%
情報誌	0	0.0%
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	2.1%
ポスター	0	0.0%
イベント	0	0.0%
その他	11	22.9%

※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「集団健診のお知らせ」「特定健診・高齢者健診のお知らせ」等でした。
※「その他」は、主に「病院」「104(電話番号案内)」でした。



◆性別

性別	件数	割合
男	34	33.3%
女	68	66.7%

※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	12	11.8%
40～50代	25	24.5%
60代以上	65	63.7%

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・今度、熊本市に転入予定です。出張所まで教えてもらったので、よかったです。
- ・いつもの確で、助かっています。
- ・ゆっくり丁寧に対応してもらったので、特にありません。
- ・電話するとすぐ出てくださいますし、市民のために助かります。インターネットができないので、いつもひごまるコールに電話しています。
- ・大変重宝しています。年中無休というのがとても重要です。