

熊本市コールセンターデータ集

平成30年5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5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5月16日(水)～平成30年5月21日(月)

調査に回答いただいた件数103件(回答率 83.1%)

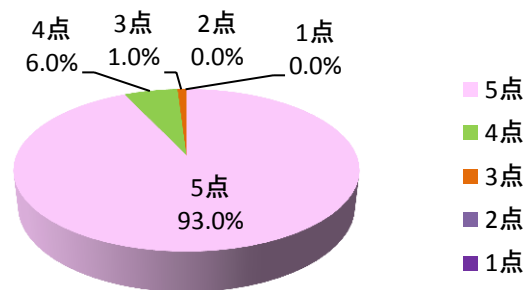
市民満足度調査結果

◆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 | 93 | 93.0% |
| 4点 | 6 | 6.0% |
| 3点 | 1 | 1.0% |
| 2点 | 0 | 0.0% |
| 1点 | 0 | 0.0% |

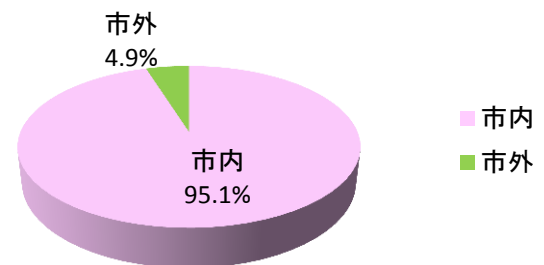
(4点以上:99.00%、平均点:4.92、未回答:3件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

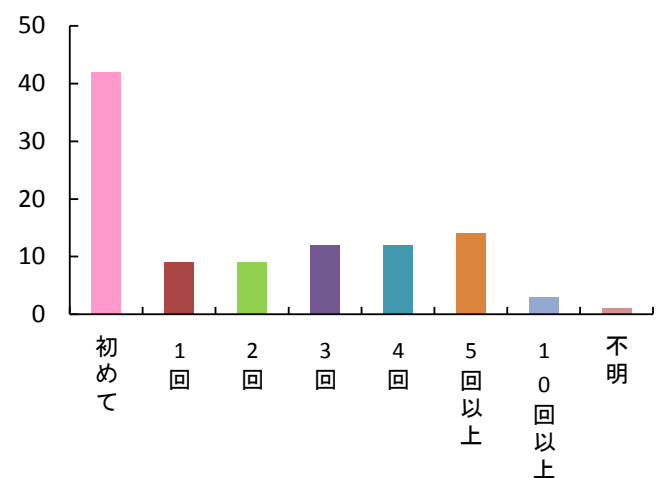
| 地域 | 件数 | 割合 |
|----|----|-------|
| 市内 | 98 | 95.1% |
| 市外 | 5 | 4.9% |



◆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。

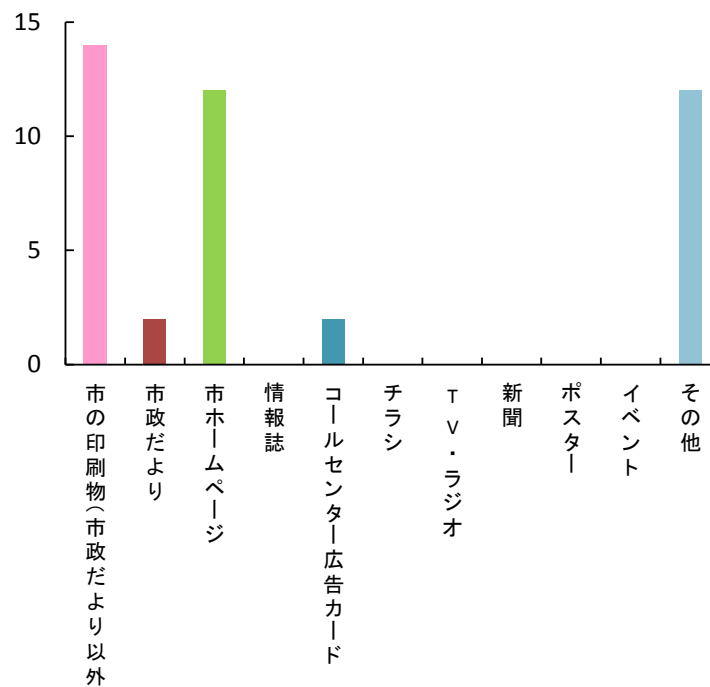
| 利用頻度 | 件数 | 割合 |
|-------|----|-------|
| 初めて | 42 | 41.2% |
| 1回 | 9 | 8.8% |
| 2回 | 9 | 8.8% |
| 3回 | 12 | 11.8% |
| 4回 | 12 | 11.8% |
| 5回以上 | 14 | 13.7% |
| 10回以上 | 3 | 2.9% |
| 不明 | 1 | 1.0% |



◆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) | 14 | 33.2% |
| 市政だより | 2 | 4.8% |
| 市ホームページ | 12 | 28.6% |
| 情報誌 | 0 | 0.0% |
| コールセンター 広告カード | 2 | 4.8% |
| 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 | 12 | 28.6% |



※「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「病院」「市役所・区役所」等でした。

◆性別

| 性別 | 件数 | 割合 |
|----|----|-------|
| 男 | 35 | 34.0% |
| 女 | 68 | 66.0% |

※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 | 10 | 9.7% |
| 40～50代 | 18 | 17.5% |
| 60代以上 | 75 | 72.8% |

◆ご感想、ご意見、ご要望

■主なコメント

- ・初めて利用しましたが、結構親切に教えてくれました。
- ・行き届いていると思います。不便なことも全て答えてもらっています。以前は、代表番号と部署が少ししかなかったのですが、今は部署もいっぱいあるので、こちらに電話しています。
- ・ひごまるコールさんには、いつも感心しています。いつも満足しているので、特に(要望は)ないです。
- ・丁寧に対応してもらいました。便利で、何度も利用させてもらっています。
- ・いつもよく対応してもらっているので、言うことはありません。