

コールセンター 市民満足度調査結果(平成30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30年11月7日(水)～平成30年11月12日(月)

調査に回答いただいた件数101件(回答率 84.2%)

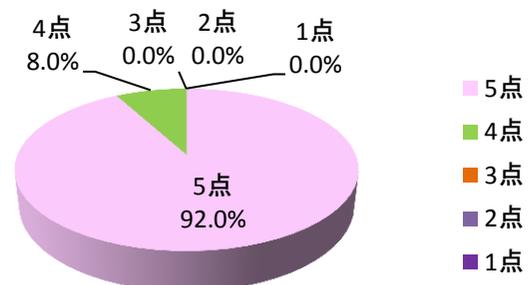
市民満足度調査結果

◆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	92	92.0%
4点	8	8.0%
3点	0	0.0%
2点	0	0.0%
1点	0	0.0%

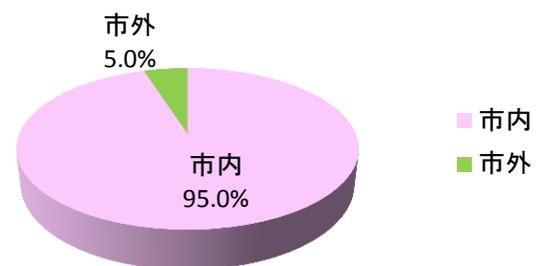
(4点以上:100.00%、平均点:4.92、未回答:1件)



◆地域

Q.お客様のお住まいは、市内ですか？市外ですか？

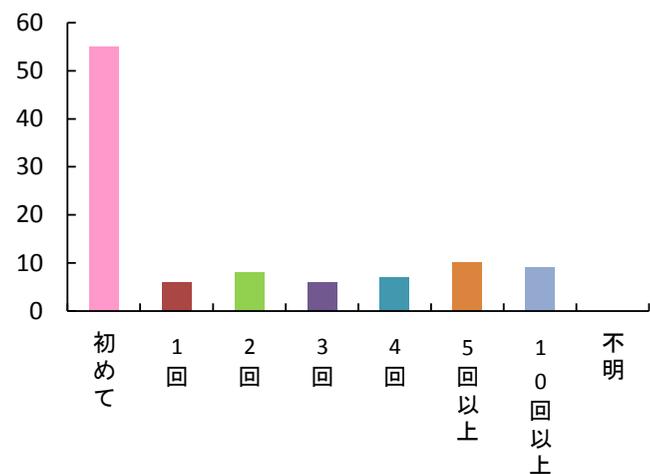
地域	件数	割合
市内	96	95.0%
市外	5	5.0%



◆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。

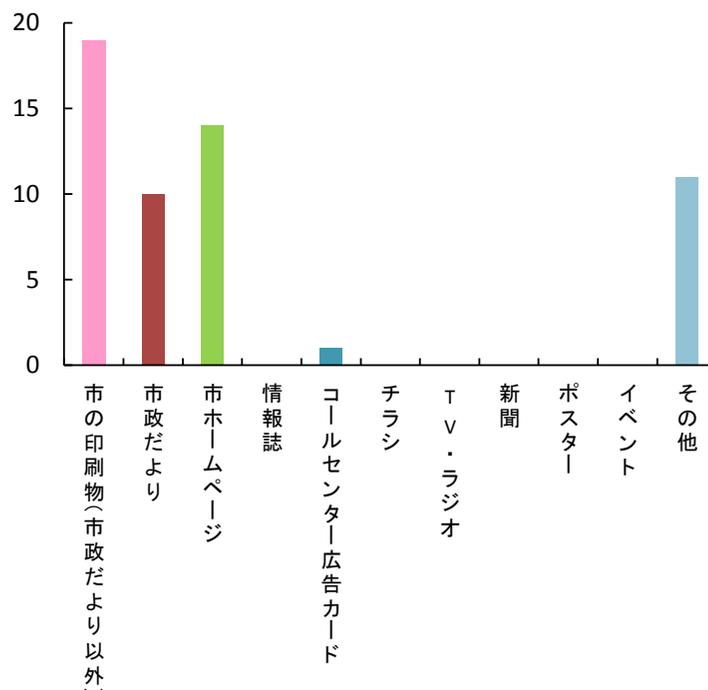
利用頻度	件数	割合
初めて	55	54.5%
1回	6	5.9%
2回	8	8.0%
3回	6	5.9%
4回	7	6.9%
5回以上	10	9.9%
10回以上	9	8.9%
不明	0	0.0%



◆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)	19	34.5%
市政だより	10	18.2%
市ホームページ	14	25.5%
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	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	11	20.0%



※「市の印刷物(市政だより以外)」は、主に「イベント申込みのチラシ」「集団健診、がん検診のお知らせ」等でした。
※「その他」は、主に「熊本市LINE」等でした。

◆性別

性別	件数	割合
男	24	23.8%
女	77	76.2%

※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	14	13.8%
40～50代	43	42.6%
60代以上	44	43.6%

◆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、対応が丁寧で非常に満足しています。また何か分からない時は利用します。
- ・年をとってくると分からないことがあります。ひごまるコールがあって、すごく助かっています。
- ・78歳になって心細いことがあるので、すぐに出て対応していただくのは、私たち高齢者にとっては、力強いです。
- ・土日も利用できるのが助かっています。働いている人に便利だと思います。
- ・困った時に丁寧に対応していただけるので、助かっています。これからも続けてほしいです。